1.接客に関する知識

(6)接客基本用語と使い方

①基本的な接客用語

いらっしゃいませ。	ご来店されたときの挨拶
ありがとうございます。	お客様が帰るとき、「ありがとう」と言いたいとき
お待たせいたしました。	お客様を待たせたとき。
失礼いたします。	席に近づくとき、離れるとき
かしこまりました。	お客様のお願いなどを聞いて、「わかった」と言いたいとき
おそれいります。	お客様に何かしてもらうとき
申し訳ございません。	謝るとき

②よく間違える言葉

ご注文は以上でよろしかったでしょうか。	よろしいでしょうか。
コーヒーのほうはいつお持ちしましょうか。	コーヒーは
こちらがレシートになります。	レシートでございます。
10000円からお預かりします。	10000円お預かりします。

③気をつける言葉(丁寧な言葉)

お客さん／男の人／女の人／老人	お客様／男性の方／女性の方／ご年配の方
子供さん／おじさん／おばさん	お子様／ご中年の方
いっしょの人／使いの人／用がある人	いっしょの方／お使いの方／ご用の方
ひとりの人／奥さん／旦那さん	お一人様／奥様／旦那様
僕／わたし／わたしたち	わたくし／わたくしども
洋服／くつ	お召しもの／おはきもの
「はい、そうです。」	「はい、さようでございます。」
「はい、そうします。」	「はい、そうさせていただきます。」
「はい、知っています。」	「はい、存じ上げております。」
「何人ですか。」	「何名様ですか。」
「すみません、満員です。」「人がいっぱいです。」	「申し訳ございません。満席でございます。」
「どの席がいいですか。」「どの席にしますか。」	「どのお席になさいますか。」
「どれがいいですか。」「どれにしますか。」	「どちらになさいますか。」
「決まりましたか。」	「お決まりでございますか。」
「いくつにしますか。」	「おいくつになさいますか。」
「アイコですね。」	「アイスコーヒーでございますね。」
「今、ありません。」「ないです。」	「申し訳ございません。ただいま、きらせております。 かわりに〇〇はいかがですか。」
「わかりました。」	「かしこまりました。」
「わかりません。」	「わかりかねます。」
「すみません、誰ですか。」	「失礼ですが、どちら様ですか。」
「店長はいないです。」	「あいにく店長は不在です。」
「店長に言っておきます。」	「店長に申し伝えます。」
「私から(お店の人から)電話します。」	「こちらから電話させていただきます。」
「今、行きます。」	「ただいま、お伺いします。」
「また来てください。」	「また、お越しくださいませ。」 「また、お立ち寄り願います。」