

《心構え編》 ※別冊

1. ホテル・旅館に働く誇りと自覚	5
2. ホテル・旅館の商品とは何か	15
3. サービスとは	23
4. よいサービスをするために	29
5. お客様を理解するために	35

《接客マナー編》 ※別冊

1. あいさつと表情	44
2. 身だしなみ	51
3. 基本動作	57
4. 和室の基本動作	77
5. ことば遣い	91

《接客実務編》

1. 予約受付と受入れ準備	7
2. お出迎えとチェックイン	36
3. 客室までのご案内と入室時の対応	53
4. 夕食の対応	84
5. 宴会の対応	131
6. お客様のおやすみまで	145
7. お目覚めから朝食まで	157
8. お会計とお見送り	167
9. 緊急対応と賠償責任保険	177
10. クレーム対応	189
11. ユニバーサルサービス	205
12. 外国人のお客様への対応	229

《接客実務編》

1. 予約受付と受入準備	7
(1) 予約受付の心得	7
(2) 事前に確認しておきたい情報	10
(3) 館内全般のセッティングと点検	15
(4) 客室のセッティングと点検	26
2. お出迎えとチェックイン	36
(1) お出迎え	36
(2) チェックイン	40
(3) 団体のお客様への対応	46
(4) フリーのお客様への対応	50
3. 客室までのご案内と入室時の対応	53
(1) ご案内	53
(2) 客室でのごあいさつ	57
(3) お呈茶	59
(4) ご説明・おうかがい	67
(5) 団体のお客様への対応	73
(6) ご案内後のフロント対応	75
4. 夕食の対応	84
(1) 料理提供の心得	84
(2) 美しい提供動作	97
(3) 客室での料理提供	109
(4) 料亭などでの料理提供	113
(5) 椅子席での料理提供	114
(6) ブッフェ(バイキング)会場でのサービス	117
(7) 調理担当者の接客心得	129

《接客実務編》

5. 宴会の対応	131
(1) 宴会の段取りと開始前ミーティング	131
(2) 宴会の流れと対応	138
6. お客様のおやすみまで	145
(1) おやすみ前の対応	145
(2) 寝具の用意	147
(3) 終了業務と夜警業務	153
7. お目覚めから朝食まで	157
(1) 朝のお声がけとふとん上げ	157
(2) 客室での朝食提供	161
(3) 会食場での朝食提供	162
(4) バイキング式(ブッフェ式)朝食会場でのポイント	165
8. お会計とお見送り	167
(1) お会計	167
(2) お見送り	172
(3) 団体のお客様への対応	175
9. 緊急対応と賠償責任保険	177
(1) 病気やけがへの対応	177
(2) 盗難の対応	182
(3) 紛失物・拾得物の対応	183
(4) 火災・地震	185
(5) 賠償責任保険	186

10. クレーム対応	189
(1) クレーム対応の心得	189
(2) クレーム対応の手順	194
(3) クレーム対応で気をつけること	201
11. ユニバーサルサービス	205
(1) ユニバーサルサービスの心得	206
(2) ご高齢のお客様への対応	209
(3) 目が不自由なお客様への対応	212
(4) 耳が不自由なお客様への対応	218
(5) 歩行が不自由なお客様への対応	221
(6) 知的障害・精神障害のあるお客様への対応	225
(7) 妊娠中のお客様への対応	227
12. 外国人のお客様への対応	229
(1) 外国人のお客様への対応の心得	230
(2) 4ヶ国語 接客基本用語	240
(3) 接客表現サンプル(英語)	243



《接客実務編》

CHECK POINT

1. 予約受付と受入れ準備

異例な受入事項に対するサービス基準の取り決め	11
受入情報伝達の工夫	12
連絡ミーティング(毎日定例)のポイント	14
看板書きの注意事項	19
会議室・洋室宴会場 テーブルプラン	21
会議室 設営指示書【例】	23
パントリーは前線基地	24
メンテナンスはスピーディーに	25
座席のセッティング例と席次	28

2. お出迎えとチェックイン

満足度を高めるご到着時の印象	44
フロント担当者の心得	44
部屋割変更・減員の防止	49
フリーのお客様の客室を用意できない時	52

3. 客室までのご案内と入室時の対応

ご案内の途中で他のお客様とすれ違う時	55
お茶の種類と入れ方の目安	60
お客様の順位	63
お茶などの提供位置	64
お呈茶の順序	66
浴衣について	68
お客様の質問に答えられる知識・情報を	69
客室の電話を使う時	70
貴重品のお預かり	72
下見のお客様の状況に応じた接待を	83

4. 夕食の対応

日本料理のいただき方	85
日本料理の形式	88

会席料理の配膳例	96
器を下げる時のことば	106
提供位置の基本ルール	107
おしぼりの回数とタイミング	111
客室での料理提供 場面ごとの対応ポイント【例】	112
業務運営マニュアル(レストラン編)【例】	119

5. 宴会の対応

大宴会の進行担当者	136
宴席分担のルール	137
宴会の後片付け	144

6. お客様のおやすみまで

夜警本来の任務	154
夜警業務等の外注について	155
夜警日誌の例	156

8. お会計とお見送り

団体会計でのトラブル発生原因	175
----------------	-----

9. 緊急対応と賠償責任保険

救急車を要請すべきケース	180
救急車の呼び方	181
事故が起きたらすみやかに保険会社へ	188

10. クレーム対応

3大クレーム以外の要因	193
お客様の反感をかう表現	204

11. ユニバーサルサービス

車椅子や松葉杖で利用できる通路の幅	208
腕が不自由な方への着衣のサポート	211
補助犬の受け入れについて	213
目の不自由な方への食事提供	217
簡単な手話であいさつを	220

12. 外国人のお客様への対応

さまざまな国の風俗や習慣	234
各国の一般的なタブー	237
食事に関する習慣	239