

1章 間違いだらけの接客サービス

当たり前、簡単なことでも、思い違いや間違い、またわかっていてもできないことがあります。あなたのまわりには、こんな場面がありませんか。

フロントの電話応対―目の前のお客様はどうするの？	3
こっちはどうなるの？	5
非難の声は非難を呼ぶ	9
お買い上げが無くてもお客様	11
こちらを立てればあちらが立たず	13
遅れてきたら客じゃない？	15
「すみません」「すみません」「どうも、すみません」	17
あなたは料理の運搬人？	19
壁に耳あり	21
忘れ物対応―あなたの心を忘れずに	23
「大浴場のほうは、3階になっております。」	25

2章 心に残る素敵なサービス

ホテル・旅館に限らず、心のこもったサービスには、お客様のみなならず、まわりの人たちも幸せにってしまう力があります。心に残る素敵なサービス、できていますか。

心に響くことば	31
駅送迎・本当の心くばり	33
トラブル対応に”ありがとう“	35
あなたの声の魅力	37
駐車場での真のサービス	39
「お客様、安い自由席もありますよ。」	41
マニュアルにないサービス	43

3章 接客サービスのツボ

《心構え・準備編》

よいサービスでお客様に満足していただきたいと、心から思うことが大切です。サービスの形や手法の前に、サービスを通してお客様に喜んでいただくことを自分の喜びとできる心構えを養いましょう。

サービスレベルの五段階	47
「うっかりミス」をしっかりと防ぐ、五つの方法	49
チップの美しい戴き方	51
客室係・宴会係は第二の料理人	53
戸惑いのない料理提供を	55
初期対応の備え	57
売る物の中味、知っていますか？	59
貴重品は几帳面に	61
サービスの総仕上げ	63
不親切な表示	65
ご滞在にはご滞在向けの体制を	67
混雑していても……	71
道を究めるための心得	73
”理念“がサービスを変える	77

4章 接客サービスのツボ

《コミュニケーション編》

サービスにおける「ことば」は「や」会話「は、心を伝える重要な要素です。お客様に対してだけでなく、日頃のコミュニケーションから大切にしたいものです。

「聞く」と「聴く」の違い 81

聞いているだけで「聞き上手」？ 83

気の利いたひとことを 85

おもてなしのことばには、あたたかさ、やすらぎを 87

マニュアル的と言われないマニュアルのことば 89

ご要望に応えられない時の感じのよい答え方 91

感謝を込めて「ありがとう」 95

ゆつくり話すこともサービス 97

リピーターへつなげるひとこと 99

マジック・フレーズ 101

英語だ！どうしよう 103

清掃中でもあいさつを 105

『あいさつは社内から』は難しい？ 107

仕事の成果は「頼み方」しだい 109

食事の時間？どうしようかなあ 111

「お客様、そのパン、お持ち帰り用ではありません。」 113

5章 接客サービスのツボ 《アクション編》

宿泊業では、接客係だけでなく、ホテル・旅館に働くすべての人の一挙手一投足がサービスという商品なのです。さまざまな場面で適切な行動がとれるよう、日頃から意識し、訓練する必要があります。

あいさつの時、頭を下げるのはなぜ？	119
手の表情	121
立ち姿を考える	123
歩く姿はユリの花？	125
目は口ほどに	127
ラウンジで心地よいひとときを	129
”後出し料理“に心をこめて	131
客室での食事準備をスマートに	133
効果的なお見送りと待機位置	135
サービスのスピード	137
ひと呼吸待つ習慣	139
布団敷きが済むまで耐えるお客様	141
両手で扱うことが伝えるもの	145

6章 接客サービスのツボ

《館内チェック編》

サービスを行なう前に、心を込めたサービスを提供できる環境づくりや、せっかくのサービスを台無しにしてしまわないための施設や備品のチェックが必要です。まずは自分から気付くことがチェックのはじまりです。

お客様の身になって館内チェック	149
ちよつと気になる 上下・左右	151
お風呂の話題	153
便利さと快適さの共存を考える	155
お客様の目線で見えてくるもの	157