

飲食トピックス

税理士法人 長谷川会計

〒733-0822 広島市西区庚午中 2-11-1

TEL 082-272-5868

URL <http://www.hasegawakaikei.com/>

言葉の表現力を磨いてワンパターンの接客から脱却しましょう

敬語はビジネスの基本ですが敬語だけでは上手な接客とは言えません。言葉の言い回しを覚え、場面に応じた適正表現を選び使いこなすことで、自分にしかできないオリジナルの接客を目指しましょう。



「申し訳ございません」の他に謝罪用語が言えますか？

何度か繰り返し謝罪をしなければならない際、「申し訳ございません」の繰り返しでは逆に不快感を与えてしまいます。「ご迷惑をお掛けしております」「大変に失礼致しました」など幾つかの言葉を使い分けましょう。



「おかわりはいかがですか？」に一言加えていますか？

「おかわりはいかがですか？」は漠然とした問いかけです。何にしようか迷っているお客様には「もう一杯ビールはいかがですか？」「お肉にぴったりのワインを召し上がりませんか？」などのお客様に寄り添う言葉を付け加えましょう。



「少々お待ちくださいませ」以外の言葉を使っていますか？

丁寧な言葉ですがお客様に「待て」と命令する言い方です。すぐ手が離せないタイミングでお客様から注文の合図を頂いた際は、「ただ今伺います」とこちらから能動的にお客様に対して向かう姿勢を表現できる言葉がお勧めです。

言葉は一度に覚えられるものではありません。どのような言葉をどの場面で活用すれば良いのだろうかと常にお客様対応において考えながら、日々少しずつ積み重ねて自分の語彙を増やせるように努めましょう。