



接客サービスの改善

飲食店繁盛のための仕組みづくり(2)

中小企業活力向上オンラインセミナー

運営管理分野

中小企業活力向上プロジェクト実行委員会事務局



接客サービスの構成要素

気持ちの部分
ホスピタリティ

形の部分
接客技術



ホスピタリティを高めるには

やらせるのではダメ

自分で
考えて

気づいて
もらう

説得から納得へ



接客シーン	ポイント
1. お迎え	・どのように迎えるか、発声は誰と誰がするか
2. ご案内	・どこにどんな順で案内するか
3. おしぼり・お冷出し	・おしぼりの渡し方、グラスの持ち方
4. メニュー出し	・何名に何部出すか、どのようにメニュー説明をするか
5. オーダー受け	・聞き方と書き方（入力）をどうするか、復唱は
6. オーダー通し	・通し方と返事
7. ドリンク出し	・注文者を暗記しておくか、グラスに注ぐか注がないか
8. 料理出し	・器の持ち方、料理の説明
9. 中間バッシング（下げ物）	・どのタイミングで下げるか
10. お冷つぎ	・どのくらいまで減ったら注ぐか、注ぎ方はどうするか
11. おかわりのお勧め	・どのタイミングで勧めるか、どんなセリフで勧めるか
12. 会計	・どこで会計するのが望ましいか
13. お見送り	・どのように見送るか、発声は誰と誰がするか
14. 最終バッシング（下げ物）	・どんな下げ方をするか



接客サービス見直しの際のポイント

- 今できる最高の接客サービスを、スタンダードにするという気持ちで見直す。
- ポジティブに考え、まずはできるときから実施する。



実際に接客サービスの改善に取り組みたい

ご利用は
無料です

経営診断
・ 経営相談

中小企業活力向上プロジェクト

東京都内の商工会・商工会議所の経営指導員と中小企業診断士が貴社をお訪ねし、企業診断を行ったうえで経営力向上のためのアドバイスをさせていただきます。



詳しくは
こちらから

