

6 ページ
上図

内容の変更はなし
形を右図に変更

言葉づかいの3原則		
① 明るく	② やさしく	③ 美しく

6 ページ
下図

内容の変更はなし
形を右図に変更

7 ページ
文末に
挿入

間違いやすい接客用語

間違った表現	正しい表現
こちらは〇〇になります	こちらは〇〇でございます
〇〇のほうをお持ちいたしました	〇〇をお持ちいたしました
よろしかったでしょうか	よろしいでしょうか
ご負担いただくような形となっております	ご負担をお願いしております
10,000 円からお預かりします	10,000 円をお預かりします

接客用語としてよく使われている言葉に「失礼します」があります。しかし、この言葉は“これから失礼なことをします”という意味であり、この言葉自体がお客様に対してたいへん失礼な言葉です。メニューや飲み物を出すときから、お皿を下げるときまで、何気なくこの言葉を言っていないか。

この「失礼します」は必ず他の言い回しに換えることができますので、その場面にふさわしい的確な言葉に換えてサービスするようにしましょう。

また、本当に謝るときは「失礼しました」と過去形になります。

場面		言い換え例
メニューを渡すとき	失 礼 し ま す	⇒ メニューでございます。／メニューをお持ちしました。
料理をお出しするとき		⇒ ご注文の〇〇（料理名）をお持ちいたしました。 ⇒ お待たせしました、〇〇（料理名）でございます。
皿をさげるとき		⇒ お食事はお済みでしょうか。お皿をおさげいたします。

8 ページ
文頭に
挿入

丁寧さを出すクッション言葉

おそれいますが... /お手数をおかけいたしますが... /ご多忙とは存じますが...
/お差し支えなければ... /申し訳ございませんが... /あいにく〇〇でございますが...