

## 第 10 回 飲食店

### 下膳時の対応

今回は空いた食器をお下げする際のフレーズについて勉強していきます。下膳する際も、無言で下げるのではなく、一言お声かけをするようにしましょう。またお食事の感想などをうかがうことで、お客さまとの積極的なコミュニケーションを図りましょう。

#### Key Phrases

##### Basic phrases

- Have you finished?
- May I take your cup (glass)?
- May I take your plate?
- May I clear your table?
- Please take your time.
- How was the meal?
- How was everything?

##### Advanced phrases

- Did you enjoy your meal?
- Were you satisfied with everything?
- I'm glad to hear that.
- I'm sorry to hear that.
- I'll tell the chef about your comment.

#### One point advice

欧米のレストランはチップ制のため、ウェイターはより多くのチップを得るため、常に質高いサービス提供を心がけます。お客様の様子を常に注視し、**呼ばれる前に動くことは当たり前**です。そのため、自国と同じ感覚で、日本でもウェイターが来るのを待っていらっしゃるお客様もいらっしゃいます。外国人のお客様に対しては特に**様子や顔色をうかがい対応**するよう心掛けましょう。また「ご用際にはお声かけください」とあらかじめ伝えるのも一つです。



#### キーフレーズ

##### 基本フレーズ

- お食事はお済みでしょうか。
- カップ（グラス）をお下げしてもよろしいでしょうか。
- お皿をお下げしてもよろしいでしょうか。
- お下げしてもよろしいでしょうか。
- どうぞごゆっくり。（食器をさげた後の一言）
- お食事はいかがでしたでしょうか。
- いかがでしたでしょうか。（サービス、雰囲気等全てに対して）

##### 上級フレーズ

- お食事は楽しんでいただけましたでしょうか。
- ご満足いただけましたでしょうか。（サービス、雰囲気等全てに対して）
- そう仰っていただけて、嬉しいです。（ポジティブな感想を頂いた際）
- それは残念です。（ネガティブな感想を頂いた際）
- シェフにも伝えておきます。

## Dialogue

### Basic dialogue

Staff : Have you finished?  
Customer : Yes, I have.  
Staff : May I take your plate?  
Customer : Sure.  
Staff : Please take your time.  
Customer : Thanks.

### Advanced dialogue (1)

Staff : May I clear your table?  
Customer : Yes, please. Go ahead.  
Staff : Did you enjoy your meal?  
Customer : Yes, I really enjoyed it.  
          : This is the best sushi I've ever had.  
Staff : I'm glad to hear that.  
          : I'll tell the chef about your comment.

### Advanced dialogue (2)

Staff : May I clear your table?  
Customer : Sure.  
Staff : How was everything?  
Customer : Everything was OK except the room temperature.  
          : It was a little hot for us.  
Staff : I'm sorry to hear that.  
          : We will be careful. Thank you for your comment.  
Customer : It's OK.

### 基本ダイアログ

店員 : お食事はお済みでしょうか。  
お客さま : はい。すみません。  
店員 : お皿をお下げしてもよろしいでしょうか。  
お客さま : もちろん。  
店員 : どうぞごゆっくり。  
お客さま : ありがとう。

### 上級ダイアログ (1)

店員 : お下げしてもよろしいでしょうか。  
お客さま : はい。お願いします。  
店員 : お食事は楽しんでいただけましたでしょうか。  
お客さま : とても楽しませていただきました。  
          : これまで食べたお寿司の中で一番おいしかったです。  
店員 : そう仰っていただけて、嬉しいです。  
          : シェフにも伝えておきます。

### 上級ダイアログ (2)

店員 : お下げしてもよろしいでしょうか。  
お客さま : もちろん。  
店員 : いかがでしたでしょうか。  
お客さま : 全て良かったです。室温を除いては。  
          : 私たちには室温が少し暑かったです。  
店員 : それは残念です。  
          : 以後、気をつけるようにいたします。  
          : お知らせいただき、ありがとうございます。  
お客さま : 大丈夫ですよ。