

## 第 13 回 物販店

### さまざまなお声かけ

今日からは物販店で用いる接客フレーズについて勉強していきます。今回は物販店における「お声かけ」のフレーズを紹介します。外国人のお客さまが来られた際、まずは歓迎の気持ちをこめて、笑顔でお声かけしましょう。

#### Key Phrases

##### Basic phrases

- ☐ May I help you?
- ☐ Please take a look.
- ☐ Please take your time.
- ☐ Would you like to try a sample?
- ☐ Would you like to try it on?
- ☐ Please take off your shoes.
- ☐ Would you like to look around some more?
- ☐ Would you like to buy some?
- ☐ It is perfect for a souvenir.

##### Advanced phrases

- ☐ Are you looking for something in particular?
- ☐ Did you find anything you liked?
- ☐ We have this in different colors.
- ☐ We have this in different patterns.
- ☐ We have this in different sizes.

#### One point advice

欧米では店員とお客さまとの関係が日本とは少し異なります。日本のような「主従」の関係ではなく、どちらかと言うと「対等」です。そして、お店においても店員とお客さまとのフランクな会話が多いのが特徴です。そのため、日本の店員が外国人のお客さまにあまり声をかけない状況に対して、「歓迎されていない」また「無視されている」と感じる方も少なくありません。こうした文化の違いも意識し、外国人のお客さまには、気持ち多めに話しかけることを意識してみると良いでしょう。



#### キーフレーズ

##### 基本フレーズ

- ☐ おうかがいいたいでしょうか
- ☐ どうぞお手にとってご覧ください。
- ☐ どうぞごゆっくりご覧ください。
- ☐ ご試食されますか。
- ☐ ご試着されますか。
- ☐ 靴をお脱ぎください。
- ☐ もう少し店内をご覧くださいになりますか。
- ☐ お買い上げになりますか。
- ☐ お土産にぴったりです。

##### 上級フレーズ

- ☐ 何かお探しでしょうか。
- ☐ お好みのものはございましたでしょうか。
- ☐ 色違いもございます。
- ☐ 柄違いもございます。
- ☐ サイズ違いもございます。

## Dialogue

### Basic dialogue

Staff	May I help you?
Customer	I'm looking for some souvenirs for my friends.
Staff	How about these?
Customer	They are very beautiful but I need something else.
Staff	OK. Please take your time.
Customer	Thanks.
	(数分後)
Customer	I'll take these.
Staff	Thank you.
	Would you like to look around some more?
Customer	No, I'm fine.
	I'd like to pay now.
Staff	OK. This way please.

### Advanced dialogue

Staff	Did you find anything you liked?
Customer	Yeah. I love this stole but I don't like the color.
Staff	We have this in different colors.
Customer	Oh. Do you have it in blue?
Staff	Sure. Please wait a while.
Customer	OK.
Staff	Here you are.
Customer	Wow. This is lovely.
	I'll take it.
Staff	Would you like to look around some more?
Customer	Sure. Why not ?
Staff	OK. Please take your time.
Customer	Thank you.

### 基本ダイアログ

店員	おうかがいいたしましょうか。
お客さま	友人用のお土産を探しています。
店員	これらはいかがでしょうか。
お客さま	とてもキレイですが、もうちょっと他のものがあります。
店員	かしこまりました。どうぞゆっくりご覧ください。
お客さま	ありがとう。
	(数分後)
お客さま	これらを頂きます。
店員	ありがとうございます。
	もう少し店内をご覧になりますか。
お客さま	いいえ。けっこうです。
	支払をお願いします。
店員	承知いたしました。こちらへどうぞ。

### 上級ダイアログ

店員	お好みのものはございましたでしょうか。
お客さま	このストール、好みなのですが、色が気に入りません。
店員	色違いもございますよ。
お客さま	そうですか。青色はありますか。
店員	もちろん。少々お待ちくださいませ。
お客さま	はい。
店員	どうぞ、こちらです。
お客さま	まあ。素敵ですね。
	これを頂くわ。
店員	もう少し店内をご覧になりますか。
お客さま	ええ。そうします。
店員	どうぞゆっくりご覧ください。
お客さま	ありがとう。