

## 第2回 全業種共通のイントロ

### さまざまなお声かけ

「いらっしゃいませ」の次は、接客における「ちょっとした一言」について勉強していきます。お客さまが何かをお探しの場合、店員に話しかけたような様子の場合など、日本人のお客さまへの対応と同様に、積極的に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.
- Let me check.
- Please wait a moment.
- Thank you for waiting.
- Here you are. / Here you go.
- You are welcome. / My pleasure.
- Anything else?

##### Advanced phrase

- Please let me know if you need any help.
- Please let me know if you can't find what you need.
- I am sorry to keep you waiting so long.
- Would you like to try it on?

#### One point advice

奈良の飲食店や商店でも外国人の来店が当たり前になりつつある昨今ですが、残念なことに言葉の壁もあってか「話しかけないで欲しいオーラ」を出す店員さんや、外国人のお客さまに気づかないふりをする店員さん、その結果諦めて退店する外国人をしばしば見かけます。これはとても残念なことです。日本人のお客さまと異なり、言葉が通じない場面もありますが、身振り手振りで何とかすることも多々あります。まずは恐れずに、笑顔で声をかけてみませんか？



#### 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。
- 確認いたします。
- 少々お待ちください。
- お待たせいたしました。
- どうぞ。こちらです（物を手渡す際）
- どういたしまして。
- 他はよろしいですか。以上でよろしいですか。

##### 上級フレーズ

- 何かございましたら、どうぞお申し付けください。
- お探しのものが見当たらない場合は、どうぞお申し付けください。
- 大変お待たせし、申し訳ございません。
- ご試着されますか。

## Dialogue

### Basic dialogue

Staff	Good morning.
Customer	Good morning.
Staff	May I help you?
Customer	Yes, please. I'm looking for an umbrella.
Staff	Let me check. Please wait a moment.
Customer	O.K.
Staff	Thank you for waiting. Here you are.
Customer	Thank you.
Staff	You are welcome.

### Advanced dialogue

Staff	Hello.
Customer	Hello.
Staff	May I help you?
Customer	I am just looking, thanks.
Staff	Please let me know if you need any help.
Customer	Sure. I will. Oh this shirt looks nice.
Staff	Would you like to try it on?
Customer	No thanks. It will fit.
Staff	Anything else?
Customer	No, that's all.

### 基本ダイアログ

店員	おはようございます。
お客さま	おはようございます。
店員	おうかがいいたしましょうか。
お客さま	お願いします。傘を探しているのですが。
店員	確認いたします。少々お待ちください。
お客さま	分かりました。
店員	お待たせしました。どうぞ。
お客さま	ありがとう。
店員	どういたしまして。

### 上級ダイアログ

店員	こんにちは。
お客さま	こんにちは。
店員	おうかがいいたしましょうか。
お客さま	見ているだけなので、大丈夫です。
店員	何かございましたら、どうぞお申し付けください。
お客さま	そうします。あっ、このシャツ素敵ですね。
店員	ご試着されますか。
お客さま	いいえ。けっこうです。ちょうどよいので。
店員	他はよろしいですか。
お客さま	いいえ。これだけでいいです。

