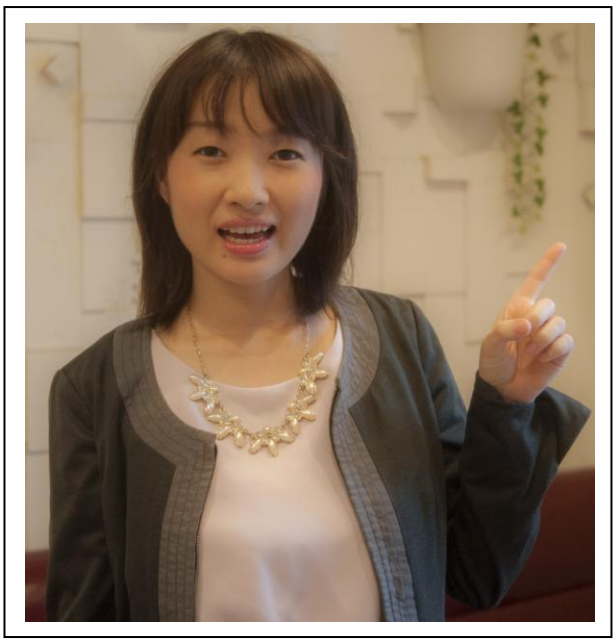
飲食店　様

英語接客研修資料

お出迎え～注文を取るまで

英語アレルギー克服アドバイザー
タナカ　ミカ

★はじめまして！タナカ　ミカです！



1988 年青森県八戸市生まれ。小学 1 年生から英語を学び始める。小学 4 年生のときには初めてアメリカにホームステイをし、広大な大地やカラフルな食べ物、明るく自由な人々に出会って衝撃を受ける。英語ができれば、もっとたくさんの魅力的な人やモノに出会えると直感し、英語が大好きになる。

その後、早稲田大学国際教養学部に入学。うち 1 年間は米国ペンシルバニア州ラファイエット大学で教育学や哲学などを学ぶ。大学時代にはシンガーソングライターとして音楽活動も経験。CD 制作や楽曲提供などを行う。

大学卒業後、スタートアップ企業に就職。出産後しばらく働いた後、育児との両立を考えて退職。現在は、英語が苦手でも学び方を変えれば英語がマスターできることを伝えるため、英語アレルギー克服アドバイザーとしてフリーランスで活動中。

家族は同じ年の夫と 2013 年生まれの娘。海外旅行が好き。一人旅で 11 カ国。動物とサスペンスドラマが好き。

ブログ：http://pla-pi.com
Twitter/instagtram：@plapla__pi
Facebook：mikatanaka217

★英語接客の心得３カ条

１　日本語での接客よりも会話多めを意識

「話さずに察しよう」なんて考えても無駄です。

文化やバックグラウンドの違う方々の気持ちを「察する」というのは至難の業。

きちんと会話して要望を聞き取りましょう。

きちんと会話して接客するのが英語圏でのスタンダードだと心得てください！

<u>日本と他国におけるお客様と店員の関係性の違い</u>

日本・・・・・店員＝（　　）　　客＝家主

外国・・・・・店員＝（　　）　　客＝招かれた友人・知人

２　わからないときは笑うのではなく説明！

英語で話しかけられて、何を言われているのかわからない場合も最初は多々あると思います。

そういうときに、「何となくニコニコと笑っておこう」というのは本当にダメ！！！！

接客時だけでなく、日常生活でもそうです。わからないときは、わからないと伝える。

「もう少しゆっくり話してください」

「もう一度言ってください」

「英語がわかる人を連れてきます」

などのフレーズを覚え、わからないということを説明する努力を。

わからないのに「笑う」というのは失礼だ！と思われる可能性が非常に高いです。

「もう少しゆっくり話してください」

→Could you speak more slowly, please?

「もう一度言ってください」

→Pardon?

「英語がわかる人を連れてきます」

→I' ll get an English speaker now.

3　あなたの「英語」ではなく「内面」を見られている！

これが一番大事。あなたの英語の発音が多少悪かろうと、文法がボロボロだろうと、

外国人のお客様はたいていさほど気にしていません。

「この人あまり英語しゃべれないんだな」という事実の認識はするかもしれませんが、

それだけです。これは何の問題でもありません。単なる事実。

接客の良さにはほぼ影響しません。

過度に気にして罵ってくるようであればそれはその外国人の性格に問題があるだけ。

それよりも、

自分の商品を一生懸命説明してくれたり

良い思い出を作ってもらおうと奮闘したりするあなたの接客が

お客様を感動させるのです。

以上3つの心得を

まずは心に留めて接客に臨んでくださいね♪

あなたの英語が完璧じゃなくても、それは大きな問題じゃないんだ！ということを

まずはわかっていただきたいです。

英語は接客の補助ツールでしかないのです。

★ご来店時に心を掴む！最強フレーズ集

【まずは挨拶で歓迎の意（いらっしゃいませ！）を表現する 5 フレーズ】

- Hi!≪軽い挨拶≫
- Hello!≪軽い挨拶≫
- Good morning.（おはようございます）
- Good afternoon.（こんにちは）
- Good evening.（こんばんは）

Hi!　Hello!　を甘く見てはいけません。確かにカジュアルな言い方ではありますが、

笑顔で堂々と言えれば十分歓迎の意図が伝わるフレーズです。

（えっ・・どうしよう・・・外国人客来ちゃったよ・・・）

という態度を出してしまうとそれこそお客様はがっかりします。

まずは挨拶をしっかりと。できればお客様の目を見て。”Hi”の一言でも OK。

【次に、お出迎え時の 7 フレーズ】

- How many people are in your party? （何名様ですか？）
- I' m sorry, we don' t have any tables available right now.（申し訳ございません、ただいま満席です。）
- Would you mind sharing a table? （ご相席でもよろしいでしょうか？）
- Just a moment, we are clearing your table now.（少々お待ちください、ただいまテーブルを片づけております。）
- Thank you for waiting.（お待たせいたしました。）
- Would you like smoking or non-smoking? （喫煙席ですか、禁煙席ですか？）
- This way, please.（こちらへお願いします。）

【注文を聞こう！11 フレーズ】

- Here' s your menu. （こちらがメニューです。）
- Today' s special is 〇〇〇.（今日のおすすめは〇〇〇です。）
- Are you looking for something? （何かお探しですか？）
- I' ll be back to take your order.（またご注文をうかがいに来ますね。）
- Please let me know when you are ready to order.（お決まりになりましたらお呼びください。）
- Have you decided? （お決まりになりましたか？）
- May I take your order? （ご注文をおうかがいします）
- Would you like something to drink? （お飲み物はいかがですか？）
- Anything else? （ご注文は以上でよろしいですか？）
- I' ll repeat the order.（ご注文を繰り返します。）
- I' ll be back with your order. （ご注文の品はただいまお持ちします）

英語接客の心得 3 カ条でも書いたように、お客様の要望を「察する」のではなく

会話の中で「聞きとる」というのが重要です。

ロールプレイ A（お出迎え）

店員：Hi! Welcome to (店舗名). How many people are in your party?

外国人客：Do you have a table for four?

店員：Yes, but just a moment, we are clearing the table now.
（片付け終わったら）
This way, please.

外国人：Thanks.

ロールプレイ B（注文を取ろう）

店員：May I take your order?

外国人客：Four hamburgers, please.

店員：OK, would you like something to drink?

外国人客：Where's the drink menu?

店員：Here.

外国人客：Umm, four glasses of orange juice, please.

店員：Anything else?

外国人客：No. Thank you.

店員：I'll repeat your order. Four hamburgers and four orange juice. I'll be back with your order.