

課題指示書

- 1 M U D-2513 : 喫茶サービス
- 2 目的 ・ 飲食店のフロア業務における一般的な立ち居振舞いを身に付ける。
・ 接遇の考え方を理解し、臨機応変な対応を実践的な場面を通して身に付ける。
- 3 訓練目標 ・ 笑顔で明るい挨拶ができる。
・ 飲食店における適切な接客対応ができる。
・ 衛生的な作業ができる。
- 4 指導項目 接客の基礎知識、対応の流れ、声出し、姿勢、電話連絡、レジ作業
- 5 教材等 喫茶店営業準備物 一式
- 6 手順

初回

1. 接客の基礎知識
概要と心がまえについて説明する。
※訓練資料：1. 接客の基礎知識を参照。
2. 接客用語の練習
声の出し方、表情、姿勢について習得する。
※訓練資料：2. 接客用語を参照。
3. 接客対応（基礎編）の練習
ロールプレイを繰り返して習得する。基本動作である提供と下膳も併せて習得する。
※訓練資料：3-1. 接客対応（基礎編）を参照。
※訓練資料：3-2. 提供のポイントを参照。

2回目以降

4. 接客対応（応用編）の練習
突発的な対応について、ロールプレイを繰り返すことで習得する。
グループの注文の取り方を習得する。
※訓練資料：4. 接客対応（応用編）を参照。
5. 電話連絡の練習
順番の呼び出しについて、ロールプレイを繰り返すことで習得する。
※訓練資料：5. 電話連絡メモを参照。

3回目以降

6. 模擬喫茶店の参加
模擬喫茶店のスタッフとして働く事で習得したことを実践する。
※設定：指導員は管理職（店長やフロアチーフ等）となり、訓練生は一般職員として管理職から業務指示を受けて業務を実施する。
※フォルダ「ロビー営業」に段取り資料有り。
7. レジ対応の練習
営業中の売上登録を習得する。
※訓練資料：7-1. レジ対応訓練資料を参照。
※訓練資料：7-2. レジ対応の流れを参照。