

【レストランサービスの基礎】目次

はじめに

訳者から日本の読者へ

序章

1章 ささやかだけど大事なこと

お客はなぜも一度来てくれないのか？どうすればまた来てもらえるのか？

総合得点をあげれば成功に近づく

2章 見落とし易い概観の問題点

店の概観は強力な宣伝効果を発揮する

店に入ったこともないお客を引きつける外観

大事なことを最後に知るの、いつも店のオーナー

3章 着席前にお客の不愉快

ドアを開ける前にすでにお客を追い払っている

テーブルに座るまでにお客は店に入ったことを後悔している

席のスタイルがその日の夕食のムードを決定づける

4章 テーブルでのマナー違反

テーブルでお客が発する無言のクレーム

従業員によって、お客がうっとりしたり怒ったりする理由

5章 居心地の悪い店内の雰囲気

こうすれば居心地の良い雰囲気を生み出せる

口だけではない。外食体験の良し悪しを決定する目、耳、鼻、手

6章 メニュー作りの大間違い

メニューは販促の最大ツールである

メニューはひと目見てお客は帰りたい気分になっていないか？

水だけでいいとお客に思わせるワインリストとは？

7章 サービスでの大失態

店を駄目にするサービスシタッフとは？

究極の顧客サービスとは何か？
こうしたらサービスは改善できる

8章 食事を台無しにするスタッフの態度

お客を不快な気分にするスタッフの態度
ブコの接客をスタッフに伝授する方法
顧客満足を実現するエキスパート作りの極意

9章 使ってはいけない言葉、言ってはいけないジョーク

テーブルを白けさせるスタッフのおしゃべり
使ってはいけない言葉はこれ
店の評判を決定づける言葉づかい

10章 料理の大惨事

お客の満足は料理人が実現する
こんな料理では競争店にお客を奪われる

11章 バーでの大失策

飲み物だけでもお客を幸福にできる
話題になるバーメニューを持とう
また来ようと思わせる飲み物サービス

12章 間違いだらけの店舗清掃

クレンリネスの徹底は店の出発点
こんな細かいことが店の評判を下げる
こんな掃除の仕方がお客を不快にする

13章 お客に嫌悪感を与えるトイレ

「二度と来ない」とお客に決意させるトイレ
トイレで店の魅力を訴えることができる

14章 子供を連れただお客の災難

家族連れに好かれる店、嫌われる店
ここまで違う、子供が望むこと
子供客は引き起こし易いトラブル

15章 身体障害者の災難

健全者にはわからない身体障害者の要望

目や耳の不自由な人を不愉快にするサービス

16章 ティーンエイジャーの失望

ティーンエイジ客をバカにしてはいけない

こうすればティーンエイジ客が将来の顧客になってくれる

17章 高齢者に不愉快な問題

高齢者はお店にこんなことを望んでいる

急増する高齢者マーケットへの的確な対応策

18章 マネジメントの大間違い

「自分の最大の敵は自分」ということわざをかみしめよう

顧客満足の達成をさまたげるこれだけの決断

終章

感謝の言葉