

## 【使いこなせる！ レストランサービス英会話】 目次

### Chapter 1

#### 出迎えから見送りまで サービス英会話の基本の流れ

##### 1 出迎え

- 入口での出迎え
- 少しお待ちいただく場合
- 同行者が未着の場合

##### 2 満席のケース対応

- 店内満席 — お待ちいただく場合
- 待たずにお帰りになる場合

##### 3 席への案内

- 基本の案内
- 席を選んでいただく
- 座敷席への案内

##### 4 着席後、オーダーまでの基本の案内

##### 5 飲料の案内

- 特定の飲料をすすめる
- ビールの選び方の説明
- 水のリクエストに応える

##### 6 料理の注文をとる

- 注文をとる
- おすすめメニューの案内
- 注文リクエストに応えられないとき
- 注文を復唱、テーブルを離れる

##### 7 飲料、料理のサービス

飲料のサービス  
料理のサービス  
特別な注文品を提供する  
料理が揃ったところでひとこと

## 8 満足度の確認

注文が揃っているか、などを確認する

## 9 飲料、食事の追加注文

飲料の追加注文をすすめる  
料理の追加注文をすすめる  
ラストオーダー時の追加注文を聞く

## 10 取り皿などを補充する、不要なものを下げる

皿などを補充する  
おかわりを確認後、皿やグラスを下げる

## 11 会計

支払い場所を伝える  
支払い方法をたずねる  
現金を受け取る場合  
クレジットカードの場合  
カードの取り扱いがない、承認されない場合

## 12 見送り

キャッシャー、出口にて

## Chapter 2

サービスの極意は「オススメ」にあり  
すすめる、注文をとる

### 1 お飲みものはいかがですか？

「お飲みものはいかがですか？」  
日本の飲みものを説明する

- 2 冷酒、熱燗のどちらになさいますか？  
「AとB、どちらにしますか？」
- 3 本日のおすすめはかきフライです。  
「本日のおすすめは～です」
- 4 ステーキの焼き加減はどうしますか？  
「～はどのようにしますか？」
- 5 ドレッシングを選んでください。
- 6 醤油を少量かけて召し上がってください。  
「～をつけて召し上がってください」  
「熱いうちに召し上がってください」
- 7 こちらがデザートメニューです。  
「ご注文はお決まりですか？」  
「デザートはいかがですか？」
- 8 アレルギーなど、苦手な食材はありませんか？  
「何かアレルギー食材はありますか？」  
「もう一度おっしゃってください」
- 9 キッチンに確認してまいります。  
「キッチンに確認します」  
「〇〇を△△に変更できます」

## Chapter 3

### 料理ジャンル別の情報案内 おいしい食べ方を説明する

- 1 カジュアル店一般
- 2 すし

- 3 天ぷら
- 4 すき焼き、しゃぶしゃぶ
- 5 そば、うどん
- 6 ラーメン
- 7 とんかつ
- 8 お好み焼き、もんじゃ焼き

## Chapter 4

ロールプレイで身に着けよう

リアルサービス英会話・トレーニングテキスト

ロールプレイの練習方法

シンプル篇 〈基本の流れ〉

フォーマル編 〈基本の流れ +〉

お客さまとのスモールトーク篇 〈プラスアルファの会話〉

## 付録

お品書きにそのまま使える 和食のメニュー品目英訳集