

接客7大用語とは



1. いらっしゃいませ

お客さまを歓迎する、店内に迎え入れるための言葉です。
「いらっしゃいませ〜」と語尾を伸ばすことなく、お客さまのほうを向いて笑顔で挨拶しましょう。

2. かしこまりました

お客さまの注文や要望に対して、承諾の意を示す際には、「わかりました」や「了解しました」ではなく、「かしこまりました」を使いましょう。
「わかりました」「了解しました」が単なる丁寧語であるのに対して、「かしこまりました」は謙譲語にあたります。これによって、お客さまへの敬意を示すことができます。

3. 少々お待ちください

お客さまと会話をしている最中に、その場を離れる必要があるときは、「ちょっとお待ちください」ではなく、「少々お待ちください」のひと言を述べるのが大切です。
さらに「少々お待ちいただけますでしょうか」「少々お待ちくださいませ」という表現にすると、より丁寧です。

4. お待たせいたしました

「少々お待ちください」と言ってお客さまを待たせた後、お客さまのところへ戻ってくる時は、必ず「お待たせいたしました」「大変お待たせいたしました」と言ってから、本題に入りましょう。
それが短い時間であったとしても、お客さまを待たせた以上、「お待たせいたしました」のひと言は必要です。レストランなどで料理を提供する際も必ず「お待たせいたしました」を使います。

5. 恐れ入ります

2つの顔を持った言葉です。1つは感謝を伝えるフレーズで、「ありがとうございます」の代わりに使います。そこには感謝以外に「恐縮」という意味も込められています。
もう1つは頼み事をするフレーズです。
店側の都合でお客さまに頼み事をする際は、相手の心情を害さないよう、初めに「恐れ入りますが」というクッション言葉を加えましょう。

6. ありがとうございます

接客業の基本は感謝です。日常会話では「すみません」と言いがちなところを、接客のときは心を込めて「ありがとうございます」「いつもありがとうございます」と感謝の言葉で表現しましょう。
お客さまが店を出ていくときは、頭を下げて「ありがとうございました」と伝えるのが基本です。

7. 申し訳ございません

お客さまに迷惑や不便をかけたときは「申し訳ございません」と謝罪しましょう。
「申し訳ありません」より「ございません」のほうが丁寧です。普段、謝罪のときは「すみません」というフレーズをよく使用しますが、接客業においては丁寧さが足りないと判断され、ふさわしくありません。