飲食店アルバイト 接客用語 早見表

お客様に伝わるように「笑顔・聞き取りやすい声・落ち着いた速さ」で話しましょう。

① まず覚える「接客七大用語」

接客用語	使う場面・ポイント
いらっしゃいませ	ご来店時。お客様を見て明るく迎える。
かしこまりました	注文やご要望を受けたとき。
少々お待ちください	確認・準備などでお待ちいただくとき。
大変お待たせいたしました	料理の提供や、お待たせした後の対応時。
恐れ入りますが	お願いをするときの前置き。
申し訳ございません	ミス・遅延・ご要望に添えないとき。
ありがとうございました。またお越しくださいませ	お会計後・お見送り時。

② 場面別：そのまま使えるフレーズ

場面	声かけの例
人数確認・ご案内	「何名様でいらっしゃいますか」「こちらのお席へどうぞ」
ご注文	「ご注文はお決まりでしょうか」「ご注文は以上でよろしいでしょうか」
料理の提供	「失礼いたします。〇〇でございます」「お皿が熱くなっておりますので、お気をつけください」
お皿を下げる	「こちらのお皿をお下げしてもよろしいでしょうか」
お会計	「合計で〇〇円でございます」「〇〇円をお預かりいたします」
品切れ・遅延	「申し訳ございません。あいにく本日完売しております」「大変お待たせしており、申し訳ございません」

③ よくある言い間違い

避けたい言い方	おすすめの言い方
「こちら、ランチになります」	「こちら、ランチでございます」
「ご注文のほうは以上で…」	「ご注文は以上でよろしいでしょうか」
「よろしかったでしょうか」	「よろしいでしょうか」
「千円からお預かりします」	「千円お預かりいたします」
「了解しました」	「かしこまりました／承知いたしました」

困ったとき：自己判断せず、まずお詫び・状況確認をして、速やかに店長や先輩へ報告しましょう。