

店舗オペレーションマニュアル (ダイニング業態 簡易版)



■ 待機 → 準備

	トーク	動作	気をつけるポイント
準備	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 出勤したらスタッフ同士でも元気にあいさつを。 ◆ 「おはようございます。」 ◆ 「今日も一日よろしくお祈りします。」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ フロアに出る前は必ず鑑で全身をチェック！ ◆ 制服は清潔か？ ◆ 髪の毛はきちんと清潔な髪型になっているか？ ◆ 手指・つめは清潔になっているか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ お客様をお迎えする準備が、完璧に整っているか確認します。 ◆ 身だしなみはきちんとしているか。 ◆ テーブルのセッティング漏れはないか。 ◆ 必要なものが必要な場所にきちんと揃っているか。 ◆ メニューは汚れていないか。 ◆ テーブルのガタつきはないか。
待機	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 所定の場所に待機 ◆ 無駄話はしない！ <p>常にお客様に見られています！ 待機中もにこやかに。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 背筋を伸ばして立つ。 ◆ 「休め」のポーズで立つ。 ◆ 手は、右手を左手で覆うようにする。 ◆ 一箇所に立ちっ放しはNG！常に回りに目を配り、店内を巡回すること。 <p>忙しいときも 笑顔を忘れない！</p> <p>お客様がお手洗いなどで 席を立たれたら、 すぐにご案内の声を！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ いつも周りに気を配る ◆ 空席状況の確認を忘れない ◆ オーダーしようとキョロキョロしているお客様はいないか？ ◆ 追加ドリンクを取れるテーブルはないか？ ◆ 入り口付近にお客様がいないか？ ◆ 笑顔ができていますか？（繁忙期は特に意識して） <p>すぐに気付き すぐに動く！</p>

サービス
豆知識

待機するときは、来店されるお客様や、すでに来店されているお客様が見える位置にすることが大切です。人間の視野角度は120度が限界です。できるだけ広い範囲が見える位置で待機しましょう。

また、すぐに動き出せるように、「気をつけ」の姿勢ではなく、男性は足のかかとをつけて、つま先を少し開きます。女性はつま先もとじるか片足を半歩引くような状態が良いでしょう。すぐに足を出せるように片足に体重をかけておくのもよいでしょう。

腕組は、お客様がサービス員に頼みにくい印象を与えます。後ろに手を組むのは、俗に言うガードマンの待機姿勢と呼ばれ、お客様よりも強いというように感じさせ高圧的な印象を与えます。また髪の毛をさわるクセのある人は絶対にさわらないようにする必要があります。

■ ご来店 → ご案内 → おしぼり

	トーク	動作	気をつけるポイント
1来店	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「いらっしゃいませ！」と元気よく！ <p>他のスタッフの「いらっしゃいませ！」が聞こえたら、すぐに復唱「いらっしゃいませ！」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 入り口のドアを開けて、迎え入れる。 ◆ 笑顔で歓迎の気持ちを表す。 ◆ 明るく、礼儀正しく、笑顔を忘れない。 <p>忙しいときも笑顔を忘れない！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ すぐお客様に気付く ◆ お客様の顔を見て、声をかけること。 ◆ 名前のわかるお客様は、名前でお呼びする。(予約のお客様など) <p>すぐに気づき すぐに動く！</p>
1案内	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「何名様でしょうか？」と人数を確認。 ◆ 「はい、かしこまりました。お席にご案内致します。」 ◆ 「こちらへどうぞ、ご案内致します」 ◆ 「申し訳ありませんが、こちらで少々お待ち頂けますか？」 ◆ 「お待たせして申し訳ありません。」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ お客様の先に立ち、ゆっくりと席までご案内する。 ◆ 案内する席に着いたら、イスをお引きする。 ◆ お客様が座られるのと一緒に押す。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ピーク時を除き、できるだけお客様に合った席、要望に添った席にご案内する。 ◆ 必ずお客様が席に座ったかを確認してから、テーブルを離れる。 ◆ ご案内の言葉の後、接客をしている従業員以外は「いらっしゃいませ」と言うこと。 ※ 歓迎・店内の活気付け・他の従業員への告知を意識すること ◆ ウェaitingのお客様への気遣いを忘れない。
おしぼり	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「失礼致します。〇〇へようこそ！」 ◆ 「お先におしぼりをどうぞ」 ◆ 「よろしければお先にお飲み物を承ります。」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ドリンクとフードのメニューを説明する。 ◆ おすすめ料理をしっかりおすすめする。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ おしぼりは両手で渡し、温度に気をつけること。 ◆ ファーストドリンクの提供を急ぐ！提供は3分以内に！

サービス豆知識

立つときに、利き手(右手)を隠すのは、相手に対して「敵対心はありませんよ」という意味からです。また、利き手は良く利用する為、反対の手よりも汚れる可能性が高く、その汚れを隠すために、「利き手を隠す」とも言われています。

■ オーダー（ファーストドリンクの提供 → フードのご注文）

	トーク	動作	気をつけるポイント
ファーストドリンクの注文	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「失礼致します。よろしければご注文を承りますが？」 （お客様のご注文） ※お客様のオーダーを必ず復唱する！ ◆ 「はい、かしこまりました。以上でよろしいでしょうか？」 ◆ 「それではご用意させていただきます。」 ◆ 「少々お待ちくださいませ。失礼致します。」 <p style="text-align: center;">オーダーの内容を必ず復唱する！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 笑顔でお客様の顔を見て。 ◆ 注文を伺うときはお客様の視線に合わせ、目を見てオーダーをお受けする。（ひざを付き、目の高さを合わせる） ◆ 一品一品お客様の顔を見て確認する。 ◆ 笑顔で会釈してからテーブルを離れる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 誰がどの商品を食べるのか？また、シェアするのか？等に注意し、覚えておく。 ◆ お客様が迷っていたり、料理が解らなければ、こちらから説明し、お客様に合ったメニューをすすめられるようになる。 ◆ わからなければ店長・責任者に確認し、正しい情報をお客様に伝える。 ◆ 商品知識は必ず覚えておくこと！ ◆ 話をするときは、自分が話して好感を感じるような人物になること。（どんな年齢・性別の方にも対応するために必要） <p style="text-align: center;">必ず、お客様に呼ばれる前に伺うこと！</p>
フードの注文	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「お食事がお決まりでしたらご注文を承ります。」 ◆ 「当店のおすすめメニューはいかがでしょう？」 （お客様のご注文） ※お客様のオーダーを必ず復唱する！ ◆ 「はい、かしこまりました。以上で宜しいでしょうか？」 ◆ 「それではご用意させていただきます。」 ◆ 「少々お待ちくださいませ。失礼致します。」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 笑顔でお客様の顔を見て、声をかける。 ◆ 美味しいから食べてもらいたいという気持ちを感じさせること。 ◆ 注文を伺うときはお客様と視線を合わせ、目を見てオーダーをお受けする。（ひざを付き、目の高さを合わせる） ◆ おすすめ料理の確認をする！ <p style="text-align: center;">おすすめ料理は全員で、徹底しておすすめする。</p>	

サービス豆知識

接客の重要要素の一つに「目線」があります。お客様のオーダーをとるときに膝をついて目線を合わせることを、ニーダウンサービスと言いますが、何故、目線を下げるのでしょうか？
上から見下ろせば、「相手を見下す」ような態度になりがちで、お客様に威圧感を感じさせてしまいます。より親しみを持ち、お客様と近い距離でコミュニケーションをするために目線を下げるのです。こころのあるニーダウンサービスは「安心感」を提供できるのです。

■ 商品提供（ドリンクの提供 → フードの提供）

	トーク	動作	気をつけるポイント
ドリンクの提供	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「失礼致します、お待たせ致しました。」 ◆ 「こちら〇〇でございます。」 ※ 「お疲れ様でした」などの、その場の状況、雰囲気を読んだ絡みができるようになる！（ファーストドリンクの際） <p style="text-align: center;">テーブルに近づいたり、立ち去ったりするときは「失礼致します」を忘れずに！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ グラスは丁寧にコースターの上に置く ※ グラス半分より下の部分を、親指・人差し指・中指の三本を使い提供すること。 このとき、テーブルを小指で支えるとよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 基本的にドリンクはお客様の右側から出す。 ◆ ワイングラスは必ず足の部分（ステム）を持つ。 <p style="text-align: center;">ファーストドリンクは お待たせしない。 3分以内！</p>
フードの提供	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「失礼致します、お待たせ致しました。こちら〇〇でございます。」 ※ 商品名は必ずはっきりとフルネームで、品物がわかるように言う。 <p style="text-align: center;">商品はテーブルの上を整理してから置くこと！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 商品は丁寧に置く。 ◆ お客様が体を避けたりしないように、回りこんで置く。 ◆ 商品を置く前に、テーブルの上を整理してあげてから、置く。 ◆ 「温かいものは温かいうちに」、「冷たいものは冷たいうちに」は基本中の基本！ <p style="text-align: center;">商品をお客様に直接手渡ししてはならない。 (例え受取ろうとしたとしても…)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ さわやかに笑顔で！ ◆ お客様の邪魔にならない側から出す。 ◆ お客様がテーブルの上を開けてくれた場合には、必ず一言添える。 ◆ 熱いものや食べ方の変わったものを提供する際には必ず注意や説明を添えること。 ◆ 開いたお皿、グラスを下げてから提供する。 ◆ 料理に合わせた取り皿等を忘れない！

サービス豆知識

料理をお客様に提供するときの基本は「左側から」です。なぜなら、大多数のお客様は右利きなので、左側から提供すればお客様が動かしている手と料理が衝突するのを避けることができるからです。

ただし、ドリンク類は「右側から」が基本です。ドリンクは普通、お客様のテーブル右上部分に置きます。これはお客様が最も自然にグラスを持ちやすい位置だからです。ドリンクも「左側から」提供しようとする、そこから対角線上の最も遠い位置に置かなければいけなくなり、こぼしてしまう危険性が高くなります。だから基本は、「料理は左、ドリンクは右」となるのです。

■ 食事中のバッシング → 灰皿交換 → 追加ドリンク

	トーク	動作	気をつけるポイント
バッシング	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「失礼致します、こちらお下げしても宜しいでしょうか？」 ◆ 「ありがとうございます。失礼致します。」 ◆ 「お次の飲み物をご用意しましょうか？」 <p style="text-align: center;">テーブルに近づいたり、立ち去ったりするときは「失礼致します」を忘れずに！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 手の平でお皿やグラスを指してうかがうこと。(必ず手の平を上に向けること) ◆ お客様の顔を見て、うかがうこと。 ◆ バッシングは必ずお客様の了承を得ること。 <p style="text-align: center;">勝手なバッシングは絶対に禁止！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ お客様の了解を得ずに、お皿に手をかけない。 ※ お客様は食事と共に空間や雰囲気も購入されています。邪魔をしないように！ ◆ グラス類は空でも勝手に下げないこと。お客様は氷まで購入しています。必ず確認を仰いでから、下げることを。 ◆ オーダーしようとキョロキョロしているお客様はいないか？ ◆ 追加ドリンクを取れるテーブルはないか？ ◆ 入り口付近にお客様がいないか？ ◆ 笑顔ができていますか？(繁忙期は特に意識して)
灰皿交換	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 静かなトーンで「失礼致します」 ◆ 「新しいものにお替え致します。」 <p style="text-align: center;">常にお客様に見られています！常に笑顔を忘れずに！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 灰がたたないように、空の灰皿を吸殻が入っている灰皿にかぶせ、静かに引く。 ◆ 新しい灰皿を出す。 ◆ 灰皿に吸殻が2・3本たまったら交換する。 ◆ テーブルに灰が落ちていたら拭く。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ お客様の前を横切らないように。 ◆ 絶対に灰を立てない。 ◆ お客様の会話を中断しないようにする。 <p style="text-align: center;">すぐに気づきすぐに動く！</p>
追加ドリンクの注文	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「何かお持ちしましょうか？」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ グラスを手の平で指して、お客様の顔を見る。 <p style="text-align: center;">グラスが空いていたら、すぐに追加をうかがおう！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 追加を聞く目安は、ドリンクの残りが指2～3本の分量。 ◆ お客様が迷っている場合には、好みを聞いて、お勧めする。 ◆ 追加ドリンクがない場合は、お水、お茶をすすめること。 ※ 追加オーダーの取り方は、個人の技術差により、手法は様々です。グッド・ウェイターを見習ってください。

サービス豆知識

バッシングや商品提供の際、トレンチを使いますが、慣れるまでは手のひらをなるべく広げて指先に力を入れて支えるようにして持つと安定します。また、背の高いグラスなど安定感のないもの、重いものは手前に置いたり、足の部分を右手で軽く押さえると安定して持ちやすいので、やってみてください。

中身の入ったグラス等をひっくり返してしまった際に、お客様にかからないようにするためにも、手前側に置くことは大切です。

■ 会計 → お見送り → テーブルセッティング

	トーク	動作	気をつけるポイント
会計	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 基本的にテーブル会計です。 ◆ 「はい、ありがとうございます。割引券等はお持ちでしょうか？」 ◆ 「ただいまお持ち致しますので、少々お待ちくださいませ。」 ◆ 「お会計は、〇〇円でございます。」 ◆ 「〇〇円お預かり致します。領収書は発行致しますでしょうか？ 少々お待ちくださいませ。」 ◆ 「〇〇円お返し致します。」 ◆ 「こちら次回どうぞご利用ください。」 ◆ 「本日はありがとうございます。」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ レジ担当者に、卓番、割引券の有無を伝える。 ◆ 伝票をお持ちして、金額を提示する。 ◆ 両手でお金を受け取る。 ◆ お預かり金は、金額を必ず声に出して確認してから受け取ること。 ◆ 両手でキャシュトレイに乗せたおつりを渡す。 ◆ 一礼して笑顔で下がる。 ◆ テーブル会計を行うとき、お客様からお預かりした金額を、必ずその場で、お客様と一緒に確認する。(トラブル防止のため) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ゲスト、ホストを事前に確認しておき、失礼のないようにする。 ◆ お食事の感想などを聞いたら聞く。 ◆ 名前のわかるお客様は、名前で呼ぶ。 ◆ クーポン券がないお客様から値引きを催促されたら、次回利用できるクーポンをお持ちすると伝える。 ◆ 領収書が必要か否かは、お客様を見て聞くようにする。 ※ 領収書の宛名用に名刺を預かる場合、受け取る際に名刺を頂いてもよいか訪ねるとよい。
お見送りの	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「ありがとうございました。」 ◆ 他のスタッフの「ありがとうございました！」が聞こえたら、すぐに復唱する。 ◆ 「お気をつけて。」 ◆ 「またお越しくださいませ。」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 笑顔で一礼して、お見送りする。 ◆ 預かったコートや荷物があれば、用意する。 ◆ 入り口のドアを開けてお見送りする。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ お帰りのお客様の顔を、必ず見ること。 ※ そのときのお客様の表情が、私たちのサービスの評価です。
セッティング	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「テーブル〇〇(番)セッティングOKです。」とレセプションに告げる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ トレンチを持ち、なるべく1回でバッシング、セッティングが済むように考えて行う。 ◆ テーブルをきれいに拭き、テーブルのガタつきなどに気を配りながら、元通りにセッティングする。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ テーブルのガタつきはすぐに直すこと。 ◆ セッティングの際に忘れ物チェックもすること。 ◆ 他のお客様の迷惑にならないように、ガチャガチャと音を立てない。 ◆ グラスに指を入れない、わしづかみにしない。 ◆ 周りのお客様に目を配りながら、セッティングをする。 ※ お客様から見られています！失礼のないように！

金額の確認は、必ず
その場で、お客様と一緒に！

感謝の気持ちを込めて
「ありがとうございました」
を全員で！

サービス
豆知識

ご利用金額(税抜)が3万円以上のお客様には、レシート又は領収書に収入印紙(200円)の貼付が必要です。一方、クレジットご利用の場合には、印紙の貼付は必要ありません。但し、領収書に「但書 クレジットカードによる支払のため」の記載が必要です。