

「お客様対応検定」～臨機応変に対応しよう！～

職業技能サービス班 接客（喫茶）お客様対応

小出特別支援学校川西分校 加藤侑子

授業のねらい

お客様からの質問や苦情、接客時のハプニング等への対応の仕方を理解し、臨機応変に対応できるようになる。

指導プログラムの工夫

- ・映像(昨年度作成のDVD)で対応の仕方を確認した。
- ・想定される事柄を事前に示したが、示された通りに行くことよりも、お客様に対して丁寧に、誠意をもって対応することを随時確認した。
- ・生徒同士で、接客係、お客様役を交代しながら練習する中で、お客様の立場になって考える場面を設定した。
- ・生徒は、検定内容が分からないようにしたカードをその場で選び、検定に臨んだ。内容が分からない中でも、臨機応変に対応できるかを確認した。

授業内容

お客様からの質問	お客様からの苦情	接客時のハプニング
----------	----------	-----------

(教師が事前に想定したもの)

↓
2時間×2コマの授業中で、
対応の仕方を練習

3回目の授業で、検定を実施

(教師がお客様役をし、評価票を用いて評価)



検定時の様子

成果と課題

- 自分で言葉や対応を考えて、行動に移せる生徒が増えた。
- 検定後の通し練習(開店練習)で、お客様を迎え、見送りをする一連の流れの中にお客様対応を入れることで、より実践力が高まった。
- 文化祭の喫茶開店では、自信をもってお客様へ対応できる生徒が多く見られた。

- 対応の具体例(相手に伝える言葉、行う動作等)を生徒に示したが、全てその通りにやろうとしてしまい、ぎこちない対応になってしまう生徒がいた。
- 緊張のため、自分で判断して対応することができず、店長(教師)への確認が多くなってしまいう生徒もいた。
- 臨機応変に言葉掛けや行動ができず、自信がもてなくなり、基本的な接客までできなくなってしまう生徒もいた。

- 喫茶店(カフェ)でサービスを受けた経験がない生徒が多かった。
→プロの動きを見たり、レクチャーを受けたりする場面を設定する。
- 自信がもてるだけの練習時間がなかった。
→与えられた授業時数の中で、生徒の実態に合った時間を確保していく。

Café River West



文化祭の様子