沖縄県立久米島高等学校
進路指導部通信（進路だより）
Vol.04
2021.04.20（火）発行

道しるべ

進学にも！ 就職にも！ 日々の生活にも、人生にも役立つ

サービス接遇検定試験ではこんな問題が出る！

※過去問を一部アレンジ（複数の問題をひとつにまとめるなど）して使用しています。

1 コンビニでアルバイト中のＡ男は、先輩から「**無神経な人**はサービス業には向かない」と言われた。
そのとき例として挙（あ）げた内容として、不適当と思われるものを一つ選べ。

1）店の出入り口でドアを開けて入ろうとしたとき、出ようとする人がいるのに譲（ゆず）らず入ろうとする人。

2）電車の座席で脇（わき）に荷物を置いて座り、混雑してきてもそのままにしているような人。

3）電車に乗ったとき、空いているからといって優先席に座って素知（そし）らぬ顔をしている人。

4）スーパーのレジなどで、後ろに並んでいる客がいるにも関わらず小銭を出そうと財布の中を探している人。

5）駅の券売機で切符を買うのに、券売機の前で行き先を友人と確認しあっている人。

券売機

言葉の意味、わかるかな？
「足もとが悪い」

言葉の意味、わかるかな？
アンテナショップ

言葉の意味、わかるかな？
ドレスコード

言葉の意味、わかるかな？
中食（なかしょく）

言葉の意味、わかるかな？
内祝（うちいわい）

2 左の絵で、
①お客さまが盆の上の
料理を見て不愉快そうな表情
をしているのはなぜか。

また，②どのようにすればよいか。
それぞれ答えなさい。

回答は進路資料室内の　ど♡こ♡か　に掲示しています♪

3 飲食店で働くＢ子。箸がほしいと言うお客様に持って行くと、
気軽な感じで**「お嬢さんはきれいだねー」**と言われた。
この場合の返答について、中から適当と思われるものを一つ選べ。

1)「**誰**のことでございますか？」

2)「ありがとうございます(^ ^」

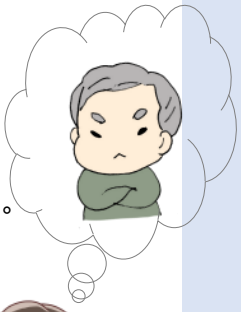
3)「きれいな人は他にもたくさんいますが」

4)「お客様は私の**どこがきれい**とおっしゃるのですか」

5)「箸がご入り用ではなかったのですか」

言葉の意味、わかるかな？
催事(さいじ)

4 お土産品店で働くＤ美。**お客様から苦情を言われた**ときの対応、心構えについて、
不適当と思われるものを一つ選べ。



1)自分に関係のないことであっても、苦情は店全体のものとして慎重に対応することが求められる。

2)感情的に苦情を言うお客様は、言うことで気持ちが治まることもあるので、途中で口を挟まず最後まで聞く。

3)商品に対する苦情は、商品を製造した業者への苦情だから、直ちに製造業者に連絡を取ることを申し出る。

4)苦情の内容が自分では対応しきれないときは責任者に対応を代わってもらうようにするが、
勉強のために自分もその場にいるようにする。

5)苦情を聞くときは、次の改善に役立てるために原因はどこにあるのかを考えながら聞くようにする。

5 ガソリンスタンドで働くＣ夫が心がけていることとして、不適当と思われるものを一つ選べ。

言葉の意味、わかるかな？
栄転(えいてん)

1)店にお客様がいなくても、スタッフは**いつでも見られている**可能性があるので気を抜かない。

2)**仕事の話とおしゃべりの違い**は雰囲気で分かるのだから、
お客様がいないときでもおしゃべりは慎む。

3)お客様の求める商品を扱っていないときは、ライバル店であっても扱っている店をお教えする。

4)よく来店してくれる得意客は、得意客であることが周りのお客様にも分かるような対応をする。

5)道を尋ねられたときには、目印になる場所なら名称、曲がり角なら特徴など、
間違う余地のない教え方をする。

※重要※　３年生は、今回受検(して合格)しないと、履歴書や願書には書けません！！

迷っているなら**今すぐ申し込もう！**　→　**進路室へ GO**(4/22〆切)