

登録不要  
無料

【観光事業者向け】

福井県

サービスレベル向上動画



コロナ禍のなかマスクをつけた接客において気をつけるべきポイントや、飲食・宿泊・タクシーの業種別に接客の場面に応じた対応など、わかりやすく解説します。

## 視聴方法

県ホームページ(右のQRコード)からご視聴ください。



<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shinkansenkaigyo>

## 共通編

### (1)おもてなしの基本

①笑顔の効果とポイント ②アイコンタクトの重要性とタイミング ③基本的な接客用語 ④態度、動作の実践練習 ⑤おもてなしで一番大切なポイント

### (2)マスク着用時の接遇

①マスク着用の目的 ②正しいマスク着用の仕方 ③マスク着用時の表情、アイコンタクト ④マスク着用時の聞き取りやすい話し方 ⑤気持ちを伝えるボディランゲージ ⑥こんなとき、どう伝える？

## 業種別編

### (飲食)接遇改善のポイント

①飲食サービスにおける接遇の目的 ②イキイキとした笑顔、表情の実践 ③場面に応じた接客用語(入店時、ご案内後、会計時)

### (宿泊)期待を超えるサービス

①「またここに泊まりたい」と思っていたくために ②一歩先を考えたサービス ③要望に沿えない時の対応

### (タクシー)求められるサービス

①観光地の知識を持ちましょう ②相手に伝わるあいさつ ③乗車時の言葉かけ ④外国からのお客様への対応

講師

西坂真弓(おもてなしアドバイザー)

お問い合わせ

福井県交流文化部新幹線開業課 TEL.0776-20-0546

〒910-0004 福井県福井市宝永2丁目4-10 福井県宝永分庁舎