

# 飲食店の接客リーダー入門テキストのご案内

『飲食店の接客リーダー入門』は、「外食産業」の基礎から学べ、接客サービスの基本からクレーム対応、接客リーダーとしての必要な知識・スキル、そして、計数管理や販売促進までを網羅しています。また、接客リーダーとして必要な知識(顧客対応、計数管理など)も網羅しておりますので、末永くご活用いただけます。※裏面に活用事例(購入企業ご担当者の声)を載せておりますので、是非ご参照ください。



一般社団法人 大阪外食産業協会

## 【目次】

### 第1編 外食産業で働く

第1章 外食産業で働く心構えと業界事情 第2章 安全・衛生の知識と管理  
第3章 お客様第一の姿勢とホスピタリティ 第4章 食のマナーと常識

### 第2編 接客サービス

第1章 接客サービスの基本 第2章 接客サービスの流れ  
第3章 すぐに活かせる接客テクニック 第4章 次につなげるクレーム対応

### 第3編 接客リーダーになるには

第1章 職場内のコミュニケーション 第2章 チームワークとリーダーシップ  
第3章 指導に必要な心構えとスキル 第4章 ホスピタリティ・サービスを実践できる組織づくり  
第5章 ビジネススキルを学ぶ

## 【注文詳細】

### ① 価格

会員価格 **1,620 円**(税込 1,749 円)

一般価格 **1,800 円**(税込 1,944 円)

※別途送料が必要です。詳細は裏面をご覧ください

### ② ご注文方法

下記注文書にご記入のうえ、FAX【06-7668-1075】してください。  
又は、「接客リーダー入門」注文と明記のうえ、氏名・送付先住所・  
電話・FAX・ご注文冊数をメール【oowada@ora.or.jp】してください。

### ③ お支払方法

下記口座にお振込みください(振込手数料はご負担願います)。

- 振込先 三井住友銀行 難波支店 普通 No.764682  
三菱UFJ銀行 難波支店 普通 No.0146000
- 口座名 (社)大阪外食産業協会

### ④ お問い合わせ先

一般社団法人大阪外食産業協会事務局 TEL:06-7668-5575 担当 大和田

飲食店の接客リーダー入門テキスト 注文書 大阪外食産業協会 (ORA) 事務局行【FAX:06-7668-1075】

会社名		TEL	
注文者名	(役職) (氏名)	FAX	
発送方法	冊数に応じて、ゆうメール・ゆうパック等のORAが通常使用している方法にて発送させていただきます。 ※送料は裏面をご参考下さい		

(送付先住所) 〒	—	ご注文冊数
		冊

# 飲食店の接客リーダー入門テキストの活用事例です！

## ■O R A教育研修の公式テキストとして

### ○新入社員セミナー【新入社員対象】

→社会人としての仕事の取り組み方、外食産業の入門編として活用いただけます。

### ○接客ベーシックセミナー【接客スタッフ対象】

→接客の基本知識（基本用語、基本動作等）を学び、いきいき楽しくサービスができる人材を育成します。

### ○接客リーダーコース【接客リーダー・接客マネージャー候補対象】

→飲食業に特化した接客サービスの強化、クレーム対応能力とリーダーシップ・コミュニケーション能力を養い、顧客満足と従業員満足を向上させる接客リーダーを育成するコースで使われます。

## ■社内研修として（購入企業ご担当者の声）

○接客リーダーのトレーナーに配布し、店内OJTとして活用している。内容が現場従業員に分かり易い。

【和食】

○社内研修参加者にこのテキストを一人1冊持たせている。以前は各トレーナーがレジユメで行っていた研修が、テキストによって統一された内容でできるのありがたい。

「第2編の接客サービス」の項目を毎月入社する中途社員に初日2日間かけてサービス研修を行っている。また、マネージャーやアルバイトスタッフに対しても同様に研修を行っている。「第3編の接客リーダーになるには」の項目については、トレーナーに対して研修を行っている。【総合飲食】

○「第1編外食産業で働く」という項目が新入社員にとって頭に入りやすい内容になっている。事前に新入社員や内定者に読ませておくことで、その後の自社の研修も進めやすい。【和食】

○無理なく効率的に学習できるのがよい。13項目（章別）を現場の各リーダーからスタッフにアイドルタイム時間の1時間×14日間で行っている。【居酒屋】

○自社のサービスの基本マニュアルはあるが、次のステップアップとして活用している。特に副店長といった2番手には最適な内容になっている。また、自社の研修内容と類似しているので、研修内容に統一性があって非常に活用しやすいテキストだと思う。【洋食】

○営業ツールとして使っている。接客にお困りのお取引先飲食店にテキストを推薦している。

【ビールメーカー】

## 接客リーダー入門テキスト送料について

●日本郵便の料金改定に伴い送料を変更させて頂いております。

【4冊まで】 1個口につき2冊まで配送可能。  
3～4冊ご購入の方は2個口にて  
お送りさせていただきます。

ゆうメール送料

1冊	99円
2冊	140円

例) ゆうメールで4冊送付する場合は2個口にて、お送りさせていただきます。

<4冊送料>

140円×2個口=280円の送料

【5冊以上】 配送地域によって送料が異なります。  
料金をお調べして改めてご連絡いたします。