

# 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 1,782 円) 一般価格 **1,800 円**(税込 1,980 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。  
※ORA会員以外の方は、ご入金確認後、テキストを送付させていただきます。

### 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！

## ■ORA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用します。

## ■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がありがたい。

「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ため、研修内容に統一性があるため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2019年10月1日以降の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	101円
2冊	143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=286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。