

第17回 アビリンピック高知2017【公開課題】

喫茶サービス競技概要

喫茶店における接客サービスを下記の項目により競技します。

なお、競技者はあらかじめAとBの2グループに分かれます。

1. 競技に関すること（基本作業）

スタート位置（喫茶店奥）に立ち、名乗ってから「よろしくお願ひします」とあいさつし、競技を始めます。

※各グループ2人目以降は、前の人が終わったら、順次スタート位置に進んで競技を始めます。

(1) 接客のための準備を行い、お客様を各グループのテーブルに案内します。

(2) お客様の人数分のお水とおしぼりを用意し、お客様に提供します。

その後、お客様から呼ばれたら、注文を聞いて伝票に記入します。

(3) 調理係に注文を正しく伝え、伝票を渡します。

(4) 注文された飲物をセットして、トレーで運んでお客様に提供します。

(5) 伝票を机の上にふせて置き、レジで渡すようにお客様に伝えます。

(6) お客様から質問があるので回答します。

(例)「トイレはどこですか?」「最寄り駅のところはどこですか?」

(7) その他、競技中に起こる様々な事態に対応していただきます。

(例)「お客様がスプーンを落とす」、「お客様が伝票をテーブルに置いたまま退席」

(8) お客様の退席時、来店のお礼を伝え、飲み終わったカップや皿等を下げ、テーブルを清掃・イスの整理などを行います。

2. 競技の内容と観点

(1) 接客サービス

- ① 正しい身だしなみが出来ること。
- ② 正しいあいさつ、正しい言葉づかいが出来ること。
- ③ 正しい接客マナーが出来ること。

(2) テーブルサービス

- ① お水とおしぼりを必要な分、自分で用意して提供できること。
- ② 正しく注文を取れること。
- ③ 注文を調理係に正しく伝えること。
- ④ 正しい伝票処理が出来ること。
- ⑤ 注文品のセッティングと提供が適切に出来ること。
- ⑥ 接客サービスが状況に応じて適切に出来ること。
- ⑦ 食器等の後片付けが正しく出来ること。

(3) 接客サービスとしての行動と態度

- ① 安全、清潔（衛生）への意識や気配りが出来ること。
- ② 客を意識したサービスが出来ること。（お客様を第一に考えて行動出来ること。）

3. 競技方法

(1) 競技者はAグループとBグループに分かれ、それぞれ1名ずつ、別のお客様に対して接客サービスを行います。

お客様が入店してから、飲食後退店し、片付けまでが競技範囲となります。

(2) 競技の順番・グループは、当日発表します。

(3) 競技時間は10分を目安として行ってください。

(4) お客様は主催者が手配します。

(5) 競技者は決められた順番で、お客様に対しての接客サービスを行いません。

(6) 競技者は「1. 競技に関すること」に示した(1)～(8)の基本作業を行いません。

4. 会場に準備してあるもの

(1) 喫茶サービスのための備品、諸機材、食材等一式。

(2) メニューは以下のとおりです。

- ①ホットコーヒー
- ②アイスコーヒー
- ③紅茶（レモン）
- ④紅茶（ミルク）
- ⑤オレンジジュース
- ⑥コココーラ

5. 競技会場のスタッフ要員

(1) 店長：1人

(2) レジ：1人

(3) お客様役：数名

(4) その他、審査員等

6. 競技者が準備する事項

(1) 接客サービスに適した身だしなみを心掛けてください。

(2) 服装は普段着または普段使っているユニフォーム等を着用してください。

喫茶サービスにふさわしいと思う服装を各自で整えてください。特別に喫茶サービス専用の衣服をあつらえる必要はありません。また、三角巾、バンダナ等の着用は自由です。

7. その他

(1) 競技中にわからないことがあったり、対応に困ることがあれば、店長に質問し、速やかに対応するようにしてください。（減点の対象とはなりません。）。

(2) 飲み物の料金は、お客様から頂きません。

(3) 競技が終わりましたら、次の選手の方と交代して、待機場所で全員の競技が終わるまでお待ちください。

8. 競技内容	
競技者	お客様
① 「いらっしゃいませ、お客様は何名様でしょうか？」	お客様がお店に入ってきます。 〇名です。
② お客様を席に案内します。「こちらの席どうぞ。」	お客様が席に座ります。
③ 「失礼します。メニューはこちらです。」 ※メニューはテーブルにおいてあります。	
④ お水とおしぼりを、トレーにのせ、お客様に出す。	
⑤ 「ご注文が決まりましたら、お知らせください」 「はい、ご注文はお決まりでしょうか？」 注文を聞いて、伝票に書く。 ※伝票に書く内容 「注文の数」「人数」等	お客様から呼ばれる。 「〇〇をください」 「私は△△をください」
⑥ 「ご注文をくりかえします、〇〇と△△ですね？」 「しばらくお待ちください」（調理場にもどる）	「はい、そうです。」
⑦ 調理係に注文を伝える。 「注文入ります。〇〇と△△です」 調理係「〇〇と△△ですね」「〇〇と△△できました」	
⑧ 飲物を受取り、注文どおりか確認してトレーに載せ、 伝票と一緒に運ぶ。 「お待たせしました。〇〇と△△です」	「ありがとう」
⑨ 「こちらの伝票を、お帰りの際にレジまでお持ちください。」（伝票を裏返してテーブルに置く）	
⑩ 「ありがとうございました。」 調理場からトレーとふきんを取ってきて、テーブルを片付ける。 トレー・ふきん・伝票（バインダー）は調理場に返す。	「ごちそうさま」 お客様が席を立ち、伝票をレジに置き退場する。

※お客様から、いずれかのタイミングで質問がありますので、答える必要があります。

※また、突発的な事態に対して、適宜、対応する必要があります。