

# 第4回外国人おもてなしセミナー

## 接客英会話の流れ 支払い編

1. 支払いしたいと言う。

客：Check, please

客：Bill, please

2. かしこまりました。

店：Certainly! もしくは Sure!

3. 現金かカード、どちらで支払いますか？

店：Would you like to pay by cash or credit card?

4. . . .カードは使えますか？

客：Do you take ...?

5. どのような形で支払いますか？

店：How would you like to pay?

6. 当店ではビザ、マスター、アメリカンエクスプレスを取り扱っております。

店：We accept Visa, Master, and American Express.

7. . . .円でございます。

店：That'll be ...yen.

8. レシートは必要ですか？

Would you like a receipt?

9. 別れ際の挨拶

(ア)昼の場合

店：Thank you very much. Have a nice day!

(イ)夜の場合

店：Thank you very much. Have a nice evening!

## ロールプレイ

- 飲食店の場合

挨拶⇒予約の確認⇒人数の確認⇒満席の場合⇒席へのご案内⇒飲み物⇒食べ物⇒ラストオーダー⇒支払い⇒挨拶

➤ ロールプレイ前に決めておくこと

店の形態・人数・注文する飲み物・食べ物

- 物販店の場合

挨拶⇒何かお探しですか?⇒ーはありますか?⇒試食(試着)⇒とても美味しい(良い)です!⇒これを買います⇒支払い⇒挨拶

➤ ロールプレイ前に決めておくこと

店の形態・品物・個数・サイズ・割引できるか

- 何を言っているかわからないとき

もう一度言ってもらおう。

Could you say that again?

Excuse me?

- 注文する際

客: Can I have.....?

店: Certainly!

- お客様から何かをお願いされる時

客: Can you ....? または Could you....?

店: Sure!

- 試食(試着)をしてもらう場合

試食の場合

店: Would like to try it?

試着の場合

店: Would like to try it on?

- 何個ほしいか聞く場合

店: How many would you like?