

## サービス 8 大用語

### ① 「いらっしゃいませ」

⇒お客様が見えたら使う言葉です。

### ② 「かしこまりました」 または 「承知いたしました」

⇒承知した時、「わかりました」ではなく、「かしこまりました」又は「承知いたしました」を使うようにしましょう。

### ③ 「少々、お待ち下さいませ」

⇒お客様の目の前から引き下がる時、「少々、お待ち下さいませ」とお伝えます。

### ④ 「お待たせいたしました」

⇒電話、一般応対の場合にも使います。ほんの少し待たせた場合でも伝えましょう。

### ⑤ 「申し訳ございません」

⇒相手の要求や期待にそえない場合。

### ⑥ 「恐れ入りますが」

⇒相手に何か頼む時や手数をかける時。

### ⑦ 「ありがとうございます」

⇒いろいろな場面に広く使います。当たり前の言葉ですが、とても大事な言葉です。

### ⑧ 「失礼いたします」

⇒相手の妨げに少しでもなる場合、必ずこの言葉を使って伝えましょう。

当たり前の言葉ですが、これらを充分使いこなしている人は案外少ないものです。これらを日常の仕事の中で充分活用し、スマートで感じのよい対応を心掛けるようにしましょう。