目黒区商店街連合会キャラクター
スマにゃん

外国の方にも
やさしい商店街です。

いらっしゃいませ

歓迎光臨

ファンイン グゥァンリン

환영합니다

ファニョナダ

Welcome

ウエルカム

目黒区商店街連合会

http://www.meguroku.com

接客フロー

店舗での接客は、お客様のお迎えからお買い上げの感謝のあいさつまで、基本的な流れがあります
会釈などの部分は、状況によって任意です。

例：ブレンドとホットドッグの購入

ステップ	接客トーク
1.来店のあいさつ	「いらっしゃいませ」⇒会釈 英語　Welcome. This is doutor coffee shop 中国　我怎麼幫你呢？ 韓国　어서오세요.
2．オーダー受け	「ご注文をどうぞ」⇒会釈 英語　Hello. May I take your order? 中国　請您的訂單 韓国　어서오세요.
	「どちらのサイズになさいますか？」 英語　What size would you like? 中国　你想任何規模大小 韓国　사이즈는 어떻게 하시겠습니까?
	「ブレンドコーヒーMサイズおひとつと、ホットドック おひとつ」ですね 「こちらでおめしあがりですか？」 英語　Let me check your order. One M size blend coffee and one hot dog, would that be all? for here or to go?/for here or take away? 中国　〇〇、〇〇、〇〇、在你確定你想→你吃嗎？你帶回家？ 韓国　「블렌드커피 M(엠)사이즈하나랑 핫도그하나」이네요. 여기서 드시고 가세요?
3．オーダー通し	「ブレンド、ホットドックお願いします」
4．金銭授受	「〇〇円ちょうだいいたします」（商品の用意と同時に） 英語　it is 〇〇yen. 中国　總的是000日元 韓国　〇〇엔입니다.
	「　〇〇円お預かりいたします。〇〇円のお返しでございます」 英語　Here is your change. Thank you. 中国　存款〇〇〇〇日元→了100日元的回報 韓国　〇〇엔 받았습니다. 거스름돈 〇〇엔입니다.

5．レシート渡し

「レシートです」
英語 Here is receipt.
中国 这是收据
韓国 영수증입니다.

6．商品の提供

「ブレンドコーヒーお待たせいたしました」
英語 Here is blend coffee.
中国 这里是混合咖啡
韓国 블렌드 커피입니다.

7．誘導

「ホットドッグはこちらで少々お待ちくださいませ」
英語 Please wait here for a while a hot dog.
中国 請在這裡等一會兒一個熱狗
韓国 핫도그는 여기서 잠시만 기다려주십시오.

8．感謝のあいさつ

「ありがとうございます」
英語 Thank you. Have a nice day.
中国 謝謝
韓国 감사합니다.

接客単語集 1

目黒区商店街連合会

日本語	中国語（簡体字）	中国（繁体字）	韓国・朝鮮語	英　語
・このプリントを使って会話します	・而与此打印谈话	・而與此打印談話	•프린트를 사용하여 대화합니다	・And conversation with this print
・指で示します。	・由手指所示	・由手指所示	•손가락으로 나타내는	・Shown by the finger
・あなたが望む適切な言葉を指して下さい	・请参考你想要的合适的词	・請參考你想要的合適的詞	•당신이 원하는 적절한 단어를 가르키십시오	・Please refer to the appropriate ・words that you want
・こんにちは	・你好	・你好	•안녕하세요	・Hello
・いらっしゃいませ	・我怎么帮你呢？	・我怎麼幫你呢？	•어서 오세요	・Welcome
・おはようございます	・早上好	・早上好	•안녕하세요	・Good morning
・こんばんは	・晚上好	・晚上好	•안녕하세요	・good evening
・はい	・是的	・是的	•예	・Yes
・いいえ	・没有	・沒有	•아니오	・NO
・お待ちください	・请稍候	・請稍候	•기다려주십시오	・please wait
・〇〇分かかります	・它需要〇〇分钟	・它需要〇〇分鐘	•〇〇분 정도 소요됩니다	・It takes 〇〇minutes
・〇〇分待って下さい	・等待〇〇分钟，请	・等待〇〇分鐘，請	•〇〇분 기다려주세요	・Wait 〇〇minutes please
・〇日かかります	•〇天需要	•〇天需要	•〇일 소요	•〇days it takes
・〇日で出来上がります	・它完成了〇天	・它完成了〇天	•〇일 완성됩니다	・You ready in 〇〇 days
・結構です（いりません）	・不需要	・不需要	•필요 없습니다	・I do not need it
・何名様ですか	・人们做了什么	・人們做了什麼	•몇 명입니까	・What people do
・店内で食べます	・你在店里吃	・你在店裡吃	•점내에서 먹습니까?	・Do you eat in the store
・持ち帰ります	・你带回家	・你帶回家	•테이크 아웃 있습니까	・Do you take home
・何をおさがしですか	・寻找你的	・尋找你的	•무엇을 찾고 있지만	・Do you have what you looking for

接客単語集 2

目黒区商店街連合会

日本語	中国語（簡体字）	中国（繁体字）	韓国・朝鮮語	英　語
・サイズはどれにしますか？	・你想哪个尺寸	・你想哪個尺寸	・크기는 어느시겠습니까	・Do you want to Which size
・こちらでよろしいですか？	・这是否更好？	・這是否更好？	・이것은 더 나은 무엇입니까?	・Is this better?
・以上でよろしいですか	・这就是全部？	・這就是全部？	・모든 것이 있습니까?	・Is that all?
・これは日本で作られました	・它是日本制	・它是日本制	・이것은 일본에서 만들어졌습니다	・It was made in Japan
・こちらが人気です	・这里很受欢迎	・這裡很受歡迎	・여기가 인기	・Here are popular
・お待たせしました	・感谢您对您久等了	・感謝您對您久等了	・기다리게했습니다	・Sorry I made you wait
・いくらですか	・这个多少钱	・這個多少錢	・얼마입니까	・How much
・値引きは出来ますか	・你能不能打折	・你能不能打折	・할인 할 수 있습니까	・Can you discount
・値引きは出来ません	・你可以不打折	・你可以不打折	・할인 수 없습니다	・You can not discount
・割引の商品です	・打折商品	・打折商品	・가격 인하 상품	・Discount goods
・免税サービスは行っておりません	・我们这家不是免税店	・我們這家不是免稅店	・면세점이 아니다	・Not a duty-free shop
・お支払いは現金ですか、カードですか？	・你想用现金或信用卡支付？	・你想用現金或信用卡支付？	・당신은 현금 또는 신용 카드로 지불 하시겠습니까?	・Would you like to pay by cash or credit card?
・申し訳ございません	・我们深表歉意	・我們深表歉意	・죄송합니다	・I am so sorry
・現金のお支払のみです	・我们只接受现金	・我們只接受現金	・우리는 현금을 받아들입니다.	・We only accept cash.
・日本円でお願いします	・我们想请你在日元支付	・我們想請你在日元支付	・우리는 일본 엔화로 지불하도록 요청하고 싶습니다.	・We’d like to ask you to pay in Japanese yen.