

第5課 ルームサービス（ルームサービススタッフ）

【会話】＜ベジタリアンメニューでの注文＞

[電話がなる]

お客様：ルームサービス？ベジタリアンメニューでお願いしたいのですが……

注文受付係：1192号室の鎌倉さまでございますね。 →（確認）

ベジタリアン対応メニューは、ベジタブルカレーとジェノバ風スパゲッティ
となっておりますが、どちらがよろしいでしょうか。 →（情報提供＋確認）

お客様：いや、メニューに無いものをお願いしたい。野菜だけで作る餃子はできますか？

注文受付係：さようでございますか。 →（共感）

お作りできるかを調理部に確認してまいりますので、折り返しご連絡させてい
たきたいのですが、よろしいでしょうか。 →（行動表明＋許可を求める確認）

[とお断りしてから、細かい希望や個数などを確認する。詳細が分からないと

調理部が対応可能かを判断できない為]

お客様：結構です。餃子は蒸して、2人前をお願いしたいです。

注文受付係：かしこまりました。 →（承知）

10分ほどでお返事ができると思いますので、

いったん失礼いたします。[と言って電話を切る] →（理由＋行動表明）

[調理部へ特別注文を伝え、対応可能かを相談する]

[お客さまへ電話]

注文受付係：鎌倉様でございますか。

→ (確認)

お待たせいたしました。

→ (行動報告)

食材も確認できましたのでご対応可能でございます。

→ (情報提供)

ただし、お時間は45分ほど頂きたい事と、

お代金はお一皿につき1,200円税別をご頂戴したいのですが、

ご承知いただけますでしょうか。

→ (情報提供+情報提供+許可求めの確認)

お客さま：メニューに無い注文だからそうなりますよね。いいですよ。お願いします。

注文受付係：かしこまりました。[と言って先程のご希望内容を再度復唱確認]

→ (承知)

出来次第お部屋へお届けに上がりますので、

今しばらくお待ちくださいませ。

→ (理由+お願い)

[注文受付係は、調理部へ正式に注文を通す]