

【Before getting started】

1. Omotenashi Japanese

Omotenashi Japanese refers to understanding the seven concepts of *ningenkankei kouchiku* (building interpersonal relationships), *kokorokubari* (thoughtfulness), *aite wo omou kokoro* (being mindful of others), *jinsoku na outai* (quick response), *yorisou kokoro* (closeness), *juunan na outai* (flexible response) and *seijitsu na kokoro* (honesty) and communicating while having mastered the art of expressing these concepts in Japanese.

Ningenkankei kouchiku (building interpersonal relationships): Communicating to build strong relationships with customers

Kokorokubari (thoughtfulness): Acting with the customer in mind

Aite wo omou kokoro (being mindful of others): Being compassionate and sympathetic toward the customer

Jinsoku na outai (quick response): Responding quickly and correctly

Yorisou kokoro (closeness): Getting close to and sympathizing with the customer's feelings

Juunan na outai (flexible response): Responding flexibly with alternative proposals and ideas

Seijitsu na kokoro (honesty): Responding honestly and with understanding, without falsehoods

2. <Conversation tips> Semantic function

In this book, you will learn not through rote memorization of conversations and phrases, but through semantic function, which refers to the meaningful units in sentences and clauses. For example, the semantic function of "大変申し訳ありませんでした" is as an Apology, and the semantic function of "ありがとうございました" is as an expression of Gratitude. There are 21 types of semantic functions in this book. By combining these 21 types, you can create a Japanese expression to fit any situation.

Ex.) Action report + Refusal preface + Refusal + Apology pattern:

(1) 「お待たせいたしました。 あいにく 満室でございます。 申し訳ございません。」

Omataseitashimashita. Ainiku, manshitsu de gozaimasu. Moushiwake gozaimasen.

(Sorry to have kept you waiting. Unfortunately, all of our rooms are full. I'm very sorry.)

Action report + Refusal preface + Refusal + Apology

(2) 「お待たせいたしました。 あいにく この商品は在庫がございません。 申し訳ございません。」

Omataseitashimashita. Ainiku, kono shouhin wa zaiko ga gozaimasen. Moushiwake gozaimasen.

(Sorry to have kept you waiting. Unfortunately, we don't have this product. I'm very sorry.)

Action report + Refusal preface + Refusal + Apology

(3) 「お待たせいたしました。 あいにく 本日の予約はいっぱいでございます。 申し訳ございません。」

Omataseitashimashita. Ainiku, honjitsu no yoyaku wa ippai de gozaimasu. Moushiwake gozaimasen.

(Sorry to have kept you waiting. Unfortunately, we have no more room for reservations today. I'm very sorry.)

Action report + Refusal preface + Refusal + Apology

Although situations and circumstances will differ, the basic, sincere response is the same: after confirming the issue, inform the guest that you cannot meet their request. By learning semantic functions using patterns in this way, you will learn what to do when conveying that you cannot meet your customer requests. In this text, "semantic functions" are described in such ways as statements of action, sharing information, and preliminaries. Each semantic function is further explained in the " 見てみましょう (Let's Take a Look)" section, but be sure to review them all together.

【学习之前】

1. 「おもてなしの日本語」（服务待客日语）

所谓「おもてなしの日本語」（服务待客日语），指的是能够充分领会“构筑人际关系”、“体贴周到”、“为对方着想”、“迅速反应”、“贴近对方的心”、“灵活应对”、“真诚待客”这7项日式服务精神，并在实际交际中熟练运用日语将其体现出来。

构筑人际关系：与顾客建立良好的人际关系

体贴周到：设身处地为顾客着想

为对方着想：有关怀顾客的心并能察觉顾客的需求

迅速反应：做出迅速且正确的应对

贴近对方的心：用心倾听顾客的需求，与顾客共情

灵活应对：用提议与替代方案等来随机应变地处理

真诚待客：不以谎言敷衍顾客，用真诚来获得顾客的理解

2. <会话提示> 含义功能

本教材并非是靠死记硬背单词或是句子，而是使用“含义功能”，也就是把文句按所表达的意义划分成意群，再用意群进行组合的方式来进行学习。例如：「大変申し訳ありませんでした」（实在是非常抱歉）的含义功能是“赔礼道歉”，而「ありがとうございました」（谢谢）的含义功能是“表示感谢”。本书所收录的含义功能共有21种。藉由搭配这21种含义功能，学习者即可在各种情境中组合出相应的表达。

例） 报告自己的行动 + 拒绝的开场白 + 拒绝 + 赔礼道歉 模式：

(1) 「お待たせいたしました。 あいにく 満室でございます。 申し訳ございません。」

（让您久等了，不巧，现在客房都满了，实在是非常抱歉。）

报告自己的行动 + 拒绝的开场白 + 拒绝 + 赔礼道歉

(2) 「お待たせいたしました。 あいにく この商品は在庫がございません。 申し訳ございません。」

（让您久等了，不巧，此商品现在缺货，实在是非常抱歉。）

报告自己的行动 + 拒绝的开场白 + 拒绝 + 赔礼道歉

(3) 「お待たせいたしました。 あいにく 本日の予約はいっぱいでございます。 申し訳ございません。」

（让您久等了，不巧，本日的预约已满，实在是非常抱歉。）

报告自己的行动 + 拒绝的开场白 + 拒绝 + 赔礼道歉

虽然每一种说话场景和情况都不同，但“经过确认后，告知客人无法满足其要求”的诚实答复是一样的。通过用这样的各种模式来学习含义功能，就能掌握当无法满足顾客需求时，需要如何采取对策。本书将“含义功能”写为表明行动、提供信息、开场白等。各个含义功能，将在「見てみましょう」（看一看）栏目中进行说明，在此先进行一个总览。

【Trước khi học】

1. "Tiếng Nhật Omotenashi"

"Tiếng Nhật Omotenashi" là việc hiểu được 7 tinh thần "Cấu trúc mối quan hệ giữa người với người", "Sự quan tâm chu đáo", "Tấm lòng biết nghĩ về người khác", "Đổi ứng nhanh chóng", "Tinh thần cùng dựa vào nhau", "Đổi ứng linh hoạt", "Tấm lòng chân thành" và sử dụng nhuần nhuyễn cách diễn đạt những tinh thần đó bằng tiếng Nhật để giao tiếp.

Cấu trúc mối quan hệ giữa người với người: Giao tiếp để xây dựng nên mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng

Sự quan tâm chu đáo: Nghĩ và hành động vì khách hàng

Tấm lòng biết nghĩ về người khác: Tấm lòng biết quan sát, biết nghĩ cho khách hàng

Đổi ứng nhanh chóng: Đổi ứng nhanh chóng, chính xác

Tinh thần cùng dựa vào nhau: Cùng đồng hành, đồng cảm với tinh thần của khách hàng

Đổi ứng linh hoạt: Đổi ứng tùy vào tình thế như có đề xuất, phương án thay đổi v.v.

Tấm lòng chân thành: Không dối trá, đổi ứng thành thật để được thấu hiểu

2. Chức năng ý nghĩa của "Gợi ý hội thoại"

Trong tài liệu học tập này, bạn sẽ học "Chức năng ý nghĩa" chỉ những đơn vị cụm câu hay đoạn có nghĩa chứ không phải học thuộc lòng đơn thuần các câu hay cụm từ hội thoại. Ví dụ, chức năng ý nghĩa của " 大変申し訳ありませんでした (Tôi thành thật xin lỗi)" là "Xin lỗi", chức năng ý nghĩa của " ありがとうございます (Xin cảm ơn)" là "Cảm ơn". "Chức năng ý nghĩa" sử dụng ở quyển sách này có tất cả 21 loại. Bạn có thể tạo thành những cách diễn đạt bằng tiếng Nhật phù hợp với tình huống bằng cách kết hợp 21 loại này.

Ví dụ: Trường hợp kiểu Báo cáo hành động + đặt tiền đề từ chối + từ chối + xin lỗi:

(1) 「お待たせいたしました。 あいにく 満室でございます。 申し訳ございません。」

(Xin lỗi đã để quý vị chờ lâu. Thật không may là đã kín phòng. Chúng tôi thành thật xin lỗi.)

Báo cáo hành động + đặt tiền đề từ chối + từ chối + xin lỗi

(2) 「お待たせいたしました。 あいにく この商品は在庫がございません。 申し訳ございません。」

(Xin lỗi đã để quý vị chờ lâu. Thật không may là sản phẩm này đã hết hàng. Chúng tôi thành thật xin lỗi.)

Báo cáo hành động + đặt tiền đề từ chối + từ chối + xin lỗi

(3) 「お待たせいたしました。 あいにく 本日の予約はいっぱいでございます。 申し訳ございません。」

(Xin lỗi đã để quý vị chờ lâu. Thật không may là hôm nay chỗ chúng tôi đã được đặt trước hết. Chúng tôi thành thật xin lỗi.)

Báo cáo hành động + đặt tiền đề từ chối + từ chối + xin lỗi

Mặc dù các tình huống khi phát ngôn và tình hình khác nhau, nhưng cách xử lý thành thật rằng “Sau khi xác nhận thì chúng tôi xin được phép trả lời quý khách là chúng tôi không đáp ứng được yêu cầu của quý khách” là

giống nhau. Bằng cách học chức năng ý nghĩa theo kiểu như thế này, bạn sẽ học khi truyền đạt nội dung không đáp ứng được nguyện vọng của khách hàng thì nên đối ứng thế nào. Trong giáo trình này, “Chức năng ý nghĩa” sẽ được viết là tuyên bố hành động, cung cấp thông tin, lời chào đầu.

Từng chức năng ý nghĩa sẽ được giải thích bằng điểm "見てみましょう (Hãy xem thử)" nên bạn hãy tóm tắt và xem qua nhé.