

第 11 課 宅配便ですね

目標

Có khả năng xử lý công việc về giao nhận hàng chuyển phát đến nhà.

会話

Nhân viên :Kính chào quý khách.

Khách hàng :Tôi muốn sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh.

Nhân viên :Dịch vụ chuyển phát nhanh phải không ạ. Tôi hiểu rồi ạ. Quý khách có nguyện vọng về ngày giờ giao hàng không ạ?

Khách hàng :Tôi muốn giao càng sớm càng tốt.

Nhân viên :Dạ, với dịch vụ này thì sáng sớm nhất là nhanh nhất ạ.

Khách hàng :Ngày sớm thì không vấn đề gì. Vậy giúp tôi nhé.

Nhân viên :Phí là 1000 yen ạ.

Khách hàng :Vâng.

Nhân viên :Đây là bản sao hóa đơn của quý khách ạ. Tôi xin giữ hàng nhé ạ.

Khách hàng :Giúp tôi nhé.

Nhân viên :Vâng. Cảm ơn quý khách. Rất mong lại được phục vụ quý khách.

ことば

宅配便 dịch vụ chuyển phát tận nhà かしこまりました Tôi hiểu rồi ạ.

お届け日時 thời gian nhận hàng なるべく ~hết mức có thể

最短 ngắn nhất 料金 tiền phí, tiền cước, phí

お客様控え bản sao dành cho khách hàng

またお越しくださいませ Mong được đón tiếp quý khách
 サイズ kích thước, cỡ はかる đo 送り先 địa chỉ gửi đến
 品名 tên hàng, tên vật phẩm 郵便番号 mã số bưu điện
 指定なし không chỉ định ワレモノ hàng dễ vỡ
 なまもの đồ tươi sống

コラム

p.84 「自分の時間」で働く Làm việc bằng “thời gian của bản thân mình”

Nói đến cửa hàng tiện lợi, chúng ta sẽ nghĩ ngay đến phần lớn các cửa hàng kinh doanh 24 giờ một ngày, 365 ngày trong năm. Sức hấp dẫn của cửa hàng tiện lợi đó là “sự tiện lợi”, lúc nào cũng có thể dễ dàng sử dụng. Người mang lại sự tiện lợi đó chính là những nhân viên làm việc tại các cửa hàng. Các bạn có biết họ làm việc theo những ca như thế nào không?

Tùy vào từng cửa hàng sẽ có sự khác nhau, tuy nhiên, phần lớn cửa hàng đang áp dụng chế độ một ngày 5 ca làm: “ca sáng sớm(6:00-9:00)”, ”ca sáng(9:00-13:00)”, “ca chiều(13:00-17:00)”, “ca chiều tối(17:00-22:00)”, và “ca đêm(22:00-6:00)”. Khi nhìn vào lịch này, chắc sẽ có nhiều người nghĩ rằng “ôi, nếu thế này thì tôi cũng có thể làm việc được.”. Công việc làm thêm ở cửa hàng tiện lợi phù hợp với những người cho dù bận rộn với công việc ở trường lớp hoặc công việc nhà đi chăng nữa nhưng vẫn “muốn sử dụng thời gian rảnh một cách hiệu quả.”.

Chúng tôi rất hoan nghênh những người “dậy sớm, muốn cố gắng làm việc”, và cả những người “có thể làm việc vào ban đêm”. Ca làm việc vào sáng sớm và

đêm khuya thì lương theo giờ sẽ được cộng thêm. Như vậy, cửa hàng tiện lợi là một nơi rất tiện lợi không chỉ với khách hàng sử dụng mà cả với những người làm thêm, bởi họ có thể lựa chọn khung giờ làm việc phù hợp với bản thân mình.

p.85 あいさつも大切な仕事 Chào hỏi cũng là công việc quan trọng

Cho dù là nói đơn giản là “công việc ở cửa hàng tiện lợi”, thế nhưng công việc tại cửa hàng tiện lợi không chỉ đơn giản là việc phục vụ khách tại quầy tính tiền mà trên thực tế còn có rất nhiều công việc khác như xếp hàng lên kệ, dọn dẹp..., vì thế một ca làm việc thường có trên hai người. Có người làm cùng sẽ tạo cảm giác yên tâm. Chính vì vậy, việc giao tiếp giữa các nhân viên với nhau, cũng rất quan trọng.

Trước hết, điều cơ bản đó là chào hỏi. Công việc sẽ bắt đầu và kết thúc bằng những lời chào như “Xin chào buổi sáng”, “Tôi xin phép về trước”, “Anh/chị đã vất vả quá.” Ngoài ra, truyền đạt tình hình công việc bằng những từ ngữ rõ ràng, rành mạch như “○○ đã xong rồi.”, “○○ vẫn chưa xong” cũng rất quan trọng.

Khi gặp khó khăn, thì hãy giúp đỡ lẫn nhau chẳng hạn như nói “tôi làm ○○ cho anh/ chị nhé!”, “nhờ anh/ chị làm ○○ giúp tôi với được không?”. Không chỉ với đồng nghiệp cùng ca trực, mà việc bàn giao công việc của người ca trước và sau mình cũng rất quan trọng. Có nghĩa là tất cả những người cùng làm trong một cửa hàng tiện lợi đều là những đồng nghiệp quan trọng. Trước hết, hãy mở rộng vòng tròn giao tiếp với đồng nghiệp bắt đầu từ những câu chào hỏi vui vẻ, khỏe khoắn và nụ cười tươi vui.