

目次

第1章 はじめに

- 1 サービスとは 1
- 2 サービス業の種類 2
- 3 サービス精神とマナー 3
- 4 喫茶サービスの仕事 5

第2章 接客の基本

- 1 身だしなみと服装 7
- 2 話し方 12
- 3 あいさつと姿勢 16

第3章 サービスの仕方

- 1 サービスに必要なポイント 21
- 2 接客マニュアル 23
- 3 テーブルの上の片付け方 31
- 4 ドリンクなどの位置 34
- 5 問題処理の仕方 36
 - お客様対応Q&A 38

第4章 衛生と安全

- 1 飲食業にかかわる責任 41
- 2 食中毒 41
- 3 手洗いの方法 45
- 4 備品や食器の衛生的で安全な管理 47
- 5 清掃 50