

4CTH-176-01

Thème B2
上級レベル 翻訳和文仏訳

**INSTITUT
FRANÇAIS**

アンスティチュ・フランセ日本
JAPON
通信コース

住所ラベルを貼ってください。

住所・氏名に間違いがないかご確認ください。

| Correcteur | Note |
|------------|------|
| | /100 |

Date de réception

「第一印象」の整え方

お客様の様子を観察し笑顔に強弱をつける

- 2 今年で開業 125 周年を迎えた帝国ホテル。訪れる人を最初に出迎えるのが、
ドアマンである富田秀弥氏の役目だ。日本を代表するホテルの“第一印象”を担
4 うドアマンは、初めて会うお客様にどう接しているのか。

- 「基本は笑顔で『いらっしゃいませ』とお迎えすること。ただし、誰に対し
6 ても同じ表情や話し方をするわけではありません。お客様が明るく楽しそうな
ご様子であれば、私も満面の笑顔で元気よくご挨拶しますし、元気がないよう
8 だったら微笑む程度にとどめ、声も落ち着いたトーンにします。疲れて気分が
落ち込んでいるときに、ニコニコと威勢よく『いらっしゃいませ!』と言われた
10 ら、『誰にでもこうやって挨拶しているんだろうな』と事務的なものを感じてし
まうでしょう。ですから常にお客様の立場になり、“笑顔の強弱”をつけること
12 を心がけています。

そのためには、ご挨拶の前にお客様の様子をきちんと確認することが必要。

- 14 (…)

THE21, 2015 年 12 月号

出題と添削 Éliane CLOOSE

