

<<接客>>

图书基本信息

书名：<<接客>>

13位ISBN编号：9789866829949

10位ISBN编号：9866829944

出版时间：國際學村

作者：田中實加（Tanaka Mika）著

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<接客>>

內容概要

留住每年平均90多萬日本遊客就靠這一本！

台灣服務業人手必備的日語應對手冊 連挑剔的日本人都讚賞不已的服務業日語！

成功提升待客滿意度，讓日本客人爽快消費，不斷光臨的應對之道 台灣在國際上已佔有一席之地，來台旅遊或是工作的日籍人士也越來越多，服務業從業人員常是第一線地接觸日籍人士，具備良好的日語能力與合宜的禮節，就等於提升了國際形象。

《接客：服務業日語萬用會話手冊》便是專為「百貨、餐飲、飯店人員、計程車司機、導遊、機場服務人員」量身訂做的日語學習書。

我們都知道客人來時要說「歡迎光臨」，客人離開時說「謝謝光臨，歡迎再來」，但是在日本的服務業精神上，這些是不夠的，比如，我們知道日文「Shi tsu re i shi ma su.」是「失禮了、不好意思」的意思，可以用在「上菜」、「收餐盤」等打擾客人的時候。

但是您知道..... 在為顧客量身修改衣服長度時，因為觸碰了顧客也應該說「Shi tsu re i shi ma su.」嗎？

在結帳時用手接過客人的東西如信用卡時，也要說「Shi tsu re i shi ma su.」嗎？

很多台灣的百貨商店店員、餐館服務生常有機會接觸日本客人，服務人員卻只應急地學了幾句能簡單溝通的日語，雖能溝通，卻不一定說得漂亮、也不一定讓客人聽得舒服。

《接客：服務業日語萬用會話手冊》將平常百貨、餐飲、飯店、計程車司機、機場服務人員必備的會話句整理出來，直接用漂亮的敬語表現。

沒有艱深的文法贅述，只需套用基本句型即可。

並且，同樣句型可依不同狀況替換成不同詞彙，增加活用度。

對任何一位日語學習者來說，是不可多得的敬語學習題材。

作者简介

田中實加，（Tanaka Mika），**東京藝術大學美術碩士，紐約市立藝術學院視傳碩士。
上澤社出版總監。

曾策畫多本上澤社暢銷日語學習書籍《這本50音最好用》《經典日本文學有聲故事集1.2.3》《用日語玩日本文化》《日本經典童謠》等。

擅長日本近代文學與日本文化，並於各大學進行多次日本文化文學專題巡迴演講。

目前研究明治、昭和年間，日本移民在台灣的故事，編寫《南的零年》一書，以及旅行食譜『11個國家11個故事11個當地最著名的料理』。

另外著有《栗子耍脾氣》《栗子ㄟ愛情酸甘甜》《寵物臉譜》《祝我幸福》《勇敢的繪本》等圖文書、《栗子教你說日本語》《我用唱歌學50音》等語言學習書。

並從事《用日語玩日本文化》《用日語吃遍日本美食》等日語MOOK的編寫。

<<接客>>

書籍目錄

本書使用方法Part 1. 天天用得上的基本招呼日語狀況001. 迎賓與送客狀況002. 怎麼稱呼客人狀況003. 請客人稍等一下時狀況004. 準備為客人服務時狀況005. 回應客人狀況006. 基本服務用語狀況007. 需要打擾客人一下時狀況008. 感謝客人狀況009. 向客人致歉狀況010. 結帳狀況011. 辦理會員卡狀況012. 客人需要收據明細時狀況013. 詢問客人的需要狀況014. 聽不清楚客人講的話狀況015. 宅配服務狀況016. 常用單位超好用服務業必備詞彙：數字唸法、數量、單位Part 2. 天天用得上的百貨銷售日語狀況001. 有什麼需要為您服務的嗎？

狀況002. 貨在哪裡呢？

狀況003. 請客人試穿、試戴、試用狀況004. 給客人看商品狀況005. 推薦、介紹商品狀況006. 材質、顏色、尺寸狀況007. 建議客人怎樣搭配狀況008. 讚美客人狀況009. 介紹化妝品、保養品狀況010. 適合什麼樣的肌膚？

狀況011. 產品有什麼功用？

狀況012. 如何護理肌膚狀況013. 介紹上妝效果狀況014. 客人決定購買狀況015. 為客人修改、調貨超好用服務業必備詞彙：必敗百貨商品Part 3. 天天用得上的餐飲服務日語狀況001. 帶位狀況002. 詢問訂位狀況003. 已經客滿了狀況004. 請客人併桌狀況005. 當客人反應有問題時狀況006. 馬上為客人服務狀況007. 介紹菜單 狀況008. 介紹餐點特色狀況009. 餐點選擇方式狀況010. 為客人點餐狀況011. 上菜狀況012. 換餐及茶水狀況013. 加點餐點狀況014. 清理桌面超好用服務業必備詞彙：日本美食料理Part 4. 天天用得上的飯店客房日語狀況001. 基本應答用語狀況002. 客人抵達飯店了狀況003. 辦理住房手續狀況004. 詢問客人住房資料狀況005. 確認訂房內容狀況006. 住宿表格填寫狀況007. 完成住宿手續狀況008. 貼心祝福狀況009. 飯店服務說明狀況010. 教客人撥打電話狀況011. 對應客人的要求

狀況012. 受理房客的要求或抱怨狀況013. 無法提供客人所需要的服務狀況014. 退房結帳狀況015. 電話預約時的溝通技巧狀況016. 貼心加值服務超好用服務業必備詞彙：飯店設施與服務Part 5. 天天用得上的計程車日語狀況001. 日常問候狀況002. 基本服務用語狀況003. 溝通不良怎麼辦？狀況004. 稱呼乘客狀況005. 請問要到哪裡？狀況006. 和乘客聊天狀況007. 即將抵達目的地狀況008. 無法在指定地點下車狀況009. 塞車狀況010. 請問怎麼走？

狀況011. 車子故障了狀況012. 向乘客道謝狀況013. 幫乘客指引方向狀況014. 建議客人或推薦景點超好用服務業必備詞彙：運匠必備單字Part 6. 天天用得上的導遊日語狀況001. 迎接客人狀況002. 自我介紹狀況003. 宣導事項狀況004. 提醒團員注意安全狀況005. 教團員打電話狀況006. 行程說明狀況007. 抵達飯店狀況008. 約定集合時間狀況009. 逛夜市狀況010. 參觀台灣的廟狀況011. 文化景點狀況012. 介紹風景名勝狀況013. 危機處理狀況014. 紀念品和名產狀況015. 退房與送機超好用服務業必備詞彙：導遊必備單字Part 7. 天天用得上的聊天日語狀況001. 您是什麼血型？

狀況002. 已經習慣台灣生活了嗎？

狀況003. 最近臉色不太好喔！

狀況004. 什麼事這麼開心？

狀況005. 日本人的季節感狀況006. 在哪裡買的？

狀況007. 聽客人訴苦狀況008. 您的家鄉在哪裡？

狀況009. 健康的飲食建議狀況010. 消除疲勞的好方法狀況011. 日本什麼都很貴吧狀況012. 日本女生都很漂亮吧！

狀況013. 日本男生都很時髦吧！

狀況014. 您的中文說得真好狀況015. 會想念家人嗎？

狀況016. 聽說您的老家很美狀況017. 提供抒發壓力的方法超好用服務業必備詞彙：哈拉閒聊日語Part 8. 天天用得上的機場服務日語 狀況001. 一般機場注意事項狀況002. 旅客要求廣播 狀況003. 旅客交通問題狀況004. 地勤票務狀況005. 海關查驗狀況006. 詢問旅客是否攜帶違禁品狀況007. 旅客詢問兌換外幣事宜狀況008. 旅客要求拿行李、推輪椅等服務狀況009. 購買旅遊平安保險狀況010. 協助旅客填寫相關表格狀況011. 販賣免稅品狀況012. 機上狀況處理 (狀況1) 時差 (狀況2) 當地氣候狀況 (狀況3)

<<接客>>

提供機上飲食服務及物品（狀況4）機上安全及突發狀況狀況012. 機內餐點

<<接客>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>