



目録



前 言

2

PART 1

基本表現 基本表現

- Unit 1 敬語 敬語 8
- Unit 2 基礎の接客会話 基礎接客会話 14

PART 2

出迎え 迎賓

- キーワード 24
- キーセンテンス 25
- Unit 3 出迎え 迎賓 26
- Unit 4 席の要望があった場合 選位 34

PART 3

オーダー 1 点餐 1

- キーワード 46
- キーセンテンス 47
- Unit 5 オーダーの受け方 為客人点餐 48
- Unit 6 メニューを紹介する 介绍菜单 52
- Unit 7 メインディッシュ
アルコール類のオーダー 点主菜、酒类 59

PART 4

オーダー 2 点餐 2

- キーワード 70
- キーセンテンス 71
- Unit 8 注文の品について 关于餐点 73
- Unit 9 追加オーダーの場合 加點 81
- Unit 10 ラストオーダー 最后点餐时间 86

PART 5

料理を出す 上菜

キーワード	92
キーセンテンス	93
Unit 11 料理を出す 上菜	94
Unit 12 食事中 用餐中	100

PART 6

お会計 結帳

キーワード	108
キーセンテンス	109
Unit 13 お会計 結帳	110
Unit 14 個別会計・領収書 個別付帳、開立收據	116
Unit 15 見送り 送客	124

PART 7

クレーム処理 客訴處理

キーワード	130
キーセンテンス	131
Unit 16 料理を出すとき 出菜的時候	132
Unit 17 食事中 用餐時	138
Unit 18 味について 關於味道	146

PART 8

電話対応 電話應對

キーワード	154
キーセンテンス	155
Unit 19 電話でのご予約 電話訂位	156
Unit 20 他の電話対応 其他接聽應答	164

附 録

飲食相關用語	171
中譯	183
解答	198



前言

《完美待客！餐飲服務日語》是一本餐飲實務的專業用書，主要提供餐飲界的從業工作人員學習正確合宜的日語。

本書以從客人上門到離開的服務流程為主軸，主題包含「迎賓」、「點餐」、「上菜」、「結帳」、「客訴處理」等等。

本書結構

全書共有 8 個 Part，每個 Part 包含：

キーワード：該主題必學單字

キーセンテンス：該主題必學關鍵句子。

Unit：與主題相關的最重要 2 ~ 3 個單元，包含情境會話及應用句型、小知識等。

情境 Unit：全書共有 20 個 Unit，每個 Unit 包含 2 ~ 3 個「情境會話」；每個「情境會話」均有相應的「應用句型」或是餐飲的「豆知識」（小常識）。

單元練習：每個 Unit 後面均有 1 ~ 2 頁的練習題，讓讀者做深入的回饋練習，了解自己是否確實地掌握了內容如何運用。

單字附錄：提供餐飲、食材等等的相關單字。包含：調味料、穀類、蔬菜、肉類、水果、海產類、飲料等等共 15 個主題。

每個 Unit 中的情境會話，是配合每個主題去撰寫，內容實用、長短合宜。會話之後還提供相關的注釋，提供難字或文法解釋，以及貼心的服務小秘訣。讀熟會話內容，讓重要的句子深印腦海，臨場工作時才不會因為怯場而出錯！

利用應用句型來做套入練習，藉此增加敬語運用的嫻熟度。抽出會話中的必學句型，提供相關的單字、句子做替換練習。「應用句型」除了著重於句型的熟悉度之外，另一重點就是敬語的轉換。如果覺得會話文中的

敬語句子看起來很長，覺得運用困難，就需要多做「應用句型」的練習。

「**豆知識**」是針對單元主題補充餐飲相關資訊，讀者可以更輕鬆地掌握相關的小細節或是更豐富的表達方式，以對主題更深入了解。

另外，在本書在 Part 1 簡潔扼要地介紹「**日文敬語**」，讓讀者對敬語有簡單的了解，內容包含基本敬語規則、敬語的形態及相關基本知識等等。

敬語的學習難度高，常讓人打退堂鼓，但是餐飲服務人員接待日本客人時，要達到圓融而有效率的溝通，敬語的學習絕不可少！要成為專業的人材，「敬語」是非得越過不可的山頭。

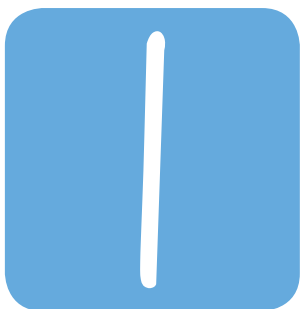
所以在餐飲服務日語中，光是「はい」、「すみません」是不夠用的，必須學會「**かしこまりました**」、「**ご迷惑をおかけしまして大変申し訳ございません**」等等，才能呈現高度的專業。

敬語雖然難，但是只要先學會使用頻率最高的常用表達方式，像是「**お待ちいただけますでしょうか。**」、「**恐れ入りますが……**」、「**……でございます。**」等等，再套上本書中提供的常用會話，就算你不知道敬語中繁雜的尊敬語、謙讓語、丁寧語，在面對客人時也可以得心應「口」，正確得體地說一口漂亮的日文！

由點到線，再由線到全面——希望本書精心的設計及基礎又實用的內容，可以讓站在服務最前線的你輕鬆做好職前訓練，迅速進入工作狀況！不僅應對進退得宜，同時也能讓客人時時刻刻感到被尊重，變身為最完美、最得體的服務生！



PART

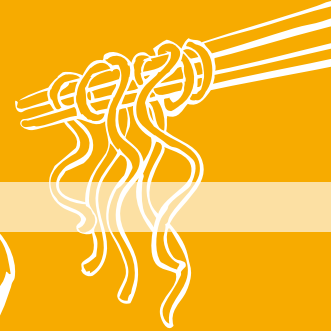


基本表現

🍷 Unit 1 敬語

🍷 Unit 2 基礎の接客会話





© COSMOS CULTURE LTD

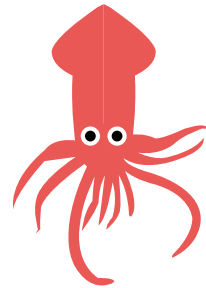
Unit 敬語

1

敬語

基本敬語

你聽過服務業中的「いかもおおあし」嗎？「いかもおおあし」是取下面的服務業七大用語的第一個字所組成，如果加上「失礼いたします」就是「7 + 1」的版本。這些繞口日文都是日文中的敬語表達方式！



- いらっしゃいませ。
- お待たせいたしました。
- かしこまりました。
- ありがとうございます。
- 申し訳ございません。
- 少々お待ちください。
- 恐れ入ります。

那麼，為什麼日文要使用這麼麻煩的敬語呢？

日本人與他人的遠近親疏、輩分關係，可以由語言直接呈現出來。如果對方是自己的上司、長輩，那就得用敬體甚至「敬語」；如果對方是自己的下屬、晚輩就可以用「常體」——從敬語的使用與否就可以「聽」出端倪！

餐飲服務業裡客人至上是鐵律，理所當然要對客人使用敬語——適切的敬語，再加上微笑就是與客人之間最佳的潤滑劑！

餐飲日文中的敬語主要用在會話中，使用起來不像商業文書那麼難，要說得得體又有禮，首先只要具備基本的敬語知識，同時熟記幾個基本句型，加以靈活運用，就可以讓客人感到賓至如歸。

敬語的種類有哪些？

所謂的敬語可以分為「尊敬語」、「謙讓語」、「丁寧語」三種，分別在各種不同的情況下使用。

尊敬語

- 與對方相關的動作、事物
- 抬高對方地位，表示對對方的敬意。
如「お（ご）～なさる」、「お（ご）～になる」、字首加上「ご・お」、特定單字「いらっしゃる」等等。

謙讓語

- 與己方相關的動作、事物
- 拉低自己立場，表示謙遜態度。
如「お（ご）～いただく」、字首加上「ご・お」、特定單字的「承る」、「参る」等等。

丁寧語

- 與兩方相關的動作、事物
- 彼此屬於平等立場，用委婉客氣的方式，讓對方感受到被尊重。
語尾的「です」「ます」「ございます」、字首加上「ご・お」等等。還有「この人」說成「こちら」；「誰」說成「どなた」等等，均屬「丁寧語」。

形成敬語の五大類型

1 加上接頭語、接尾語

在名詞前後加上固定的接頭語或接尾語

お仕事、貴社、ご家族、御社

山村様、社長殿、青木さん……。

2 特殊不規則型動詞

某小部分動詞有其相對的固定敬語動詞。

- いる ⇨ いらっしゃる（尊敬語）；
ある（謙讓語）
- する ⇨ なさる（尊敬語）；
いたす（謙讓語）
- ∴

3 特定句型

除了上面特殊型的動詞之外，其他動詞套入特定的句型就形成敬語。

- お（ご）動詞ます形+になる
- お（ご）+動詞+いたす
- ∴

4 句尾特定詞

主要用在「丁寧語」

- ～です
- ～ます
- ～でございます



5 輔助敬語的用語

雖然本身不是敬語，但是利用「改為鄭重表現」的方式呈現敬語的效果。

- すぐに ⇨ ただいま
- きのう ⇨ 昨日さくじつ
- ちょっと ⇨ 少々しょうしょう
- ∴

接頭語要用「お」還是「ご」？

在名詞前面要接「お」還是「ご」有一般性的規則：

「お」接在「和語」前面：お勤^{つと}め・お望^{のぞ}み

「ご」接在「漢語」前面：ご勤^{きんむ}務・ご希^{きぼう}望

但是有例外，如：

「漢語」前面加上「お」

お弁^{べんとう}当・お食^{しょくじ}事・お行^{ぎょうぎ}儀・お料^{りょうり}理・
お散^{さんぽ}步・お掃^{そうじ}除・お電^{でんわ}話……。

「和語」前面加上「ご」

ごゆ^ゆっくり・ごひ^ひいき・ごも^もっと
も……。

加上「お」或「ご」都可以

お返^{へんじ}事・ご返^{へんじ}事
お勉^{べんきょう}強・ご勉^{べんきょう}強
お通^{つうち}知・ご通^{つうち}知

大部分的外來語前面均不加
「お」或「ご」

×おコ^こーヒー ○おビ^びール
×おベ^べッド ○おト^とイレ

大部分的動物或植物前面不
加「お」或「ご」

×お鳥^{とり} ○お魚^{いし} 
×お麦^{むぎ} ○お花^{はな}
(お馬^{うま}さん・お猿^{さる}さんは例外。)

動詞不規則形尊敬語、謙讓語

動詞	尊敬語	謙讓語	丁寧語
いる	いらっしゃる・ おいでになる	おる	います
する	なさる	いたす	します
言う	おっしゃる	もう 申す・ もう あ 申し上げる	言います
行く	いらっしゃる おいでになる	まい 参る	行きます
来る	いらっしゃる・ おいでになる お越しになる お見えになる	まい 参る・うかがう	来ます
聞く	——	うかがう、 <small>はいちよう</small> 拝聴する	聞きます
食べる・飲む	召し上がる	いただく	食べます・ 飲みます
会う	——	お目にかかる	会います
見る	<small>らん</small> ご覧になる	<small>はいけん</small> 拝見する	見ます
寝る	おやすみになる	——	寝ます
あげる	——	<small>さ あ</small> 差し上げる	あげます
もらう	お受けになる	いただく・ <small>ちようだい</small> 頂戴する	もらいます
くれる	くださる	<small>たまわ</small> 賜る	くれます
知っている	<small>ぞんじ</small> ご存知だ	<small>ぞん</small> 存じている <small>ぞん あ</small> 存じ上げる	知っています
着る	お召しになる	——	着ます
思う・考える	——	<small>ぞん</small> 存ずる	おも 思います
わかる	——	<small>しょうち</small> 承知する	わかります

借りる

はいしゃく
拝借するか
借ります

* 欄位空白的地方，表示沒有特別相應的字詞。

常用敬語的句型

尊敬語	1 「～れる」「～られる」	読まれる 来られる
	2 「お（ご）～になる」	お帰りになる ご覧になる
	3 「お（ご）～ください」 「お（ご）～くださる」	お待ちください ご推薦くださる
謙讓語	4 「お（ご）～する」① 「お（ご）～いたす」	お持ちします ご連絡いたします
	5 「お（ご）～いただく」	お電話いただきました ご予約いただきました
	6 「お（ご）～願う」	お入り願います
	7 「お（ご）～申し上げる」	お喜び申し上げます
丁寧語	8 「～です」	こちらは鈴木さんです
	9 「～ます」	ご飯を食べます
	10 「～でございます」	私は鈴木でございます

