

BASIC



【動画付き】

おもてなしの 日本語

心で伝える接遇コミュニケーション

基本編

林千賀

羽鳥美有紀

齋藤貢

OMOTENASHI

BASIC



【動画付き】

おもてなしの 日本語

心で伝える接遇コミュニケーション

基本編

林千賀
羽鳥美有紀
齋藤貢

OMOTENASHI



はじめに

Introduction / 序言 / Lời nói đầu

このテキストは、接客業に就きたいと考える全ての人を対象としておりますので、幅広い学習者にお使いいただくことができます。今までマナーやおもてなしについて、具体的に日本語でどう表現するのかが示された教科書は、管見の限りではありませんでした。そこで、おもてなしとは何か、スタッフがおもてなしの表現をどのようにして使用するのか、具体的な例や日本語表現でわかりやすく示したテキストを作成しました。

文化ノートなどには、日本のマナーや日本人の考え方、異文化コミュニケーションの観点なども盛り込んだ内容となっておりますので、将来、接客業に就きたいと考えている学習者以外でも十分な学びができると思います。接客場面にはあまり複雑な文法項目はありませんし、語彙も接客業で使用されると想定された語彙を選択しています。学習者の皆さんが日本式の接客と日本文化を理解し、運用できるようになることを期待しています。

最後にこのテキストを作成するにあたって、ロールプレイやインタビューに協力して下さった方々、映像撮影に協力して下さった方々、そしてアスク出版の坂井香澄さんには、企画・編集で大変お世話になりました。この場をお借りして御礼申し上げます。

2020年3月

林 千賀
羽鳥美有紀
齋藤 貢

This book is intended for anyone who wants to enter the hospitality industry, so it can be used by a wide range of learners. Until now, textbooks that specifically showed how to express manners and hospitality in Japanese were not. The textbook were not narrow enough in scope. Therefore, we created this book to present easy-to-understand concrete examples and Japanese expressions that show what omotenashi is and how staff members use omotenashi expressions.

Cultural notes also include information on Japanese manners, Japanese attitudes and perspectives on cross-cultural communications so learners other than those wishing to enter the customer service industry in the future will plenty to study and learn. There aren't many complicated grammar items used in hospitality settings, and the vocabulary is selected from vocabulary that we believe is often used in the hospitality industry. We hope that learners will be able to understand and operate in Japanese-style customer service and Japanese culture.

Lastly, in preparing this book, we received a great deal of help from the people who cooperated with us for role-playing and interviews, all of the people who cooperated in filming and Kasumi Sakai of Ask Publishing in the planning and editing of this book. We would like to take this moment to give our heartfelt thanks.

March 2020

Chiga Hayashi
Miyuki Hatori
Mitsugu Saito

本教材针对全体将来想从事服务行业的人员而编纂，适用对象广泛。依笔者拙见，有关日式礼仪与待客之道，以及具体而言该如何用日文表达的教材，此前未见于市。本教材应运而生，特就何为“待客之道”，怎样使用“待客用语”，结合具体例示，进行了简单易懂的讲解。

教材中“文化笔记”这一板块，就日本的礼仪与日本人的思维方式、乃至不同文化的碰撞进行了详实的介绍，即使对将来没有意愿从事服务行业的日语学习者来说，亦能成为优秀的学习材料。在为客人服务的过程中不会涉及到太过复杂的语法，本书选取的词汇也都是在实际的服务过程中常用的词汇。希望有助于读者理解日式服务和日本文化，从而能在实际工作生活中融会贯通。

最后，本教材的成功编纂，从企划到编辑，再到成书，离不开各个环节的工作人员所提供的诸多帮助。值此之际，谨向参与了角色扮演与采访的服务行业从业人员、协助影片拍摄的工作人员以及 ASK 出版公司的坂井香澄女士，致以最诚挚的感谢。

2020年3月

林 千贺
羽鸟美有纪
斋藤 贡

Tài liệu học này được soạn thảo cho tất cả đối tượng là người muốn làm việc trong ngành dịch vụ Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn nên có thể sử dụng trong các thành phần người học rộng rãi. Cho đến nay, theo sự hiểu biết của chúng tôi thì không có sách giáo khoa trình bày về cách ứng xử và omotenashi (sự hiếu khách) sẽ được diễn đạt bằng tiếng Nhật như thế nào. Do đó, chúng tôi đã soạn thảo quyển sách trình bày một cách dễ hiểu các ví dụ và các cách diễn đạt tiếng Nhật cụ thể omotenashi là gì, đội ngũ nhân viên sẽ diễn đạt omotenashi ra sao để sử dụng.

Do trong phần "文化ノ一ト (Ghi chép văn hóa)" v.v. cũng có nhiều nội dung như cách ứng xử ở Nhật và cách nghĩ của người Nhật, quan điểm giao tiếp văn hóa khác biệt v.v. nên ngoài những người học muốn làm việc trong ngành dịch vụ Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn thì những đối tượng khác cũng có thể học đầy đủ. Trong các tình huống ngành Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn, không có các mục ngữ pháp phức tạp, và phần từ vựng chúng tôi cũng chọn các từ vựng được dự đoán là sẽ được sử dụng trong ngành dịch vụ Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn. Chúng tôi mong rằng các bạn học sẽ hiểu về ngành dịch vụ Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn kiểu Nhật và văn hóa Nhật Bản để có thể vận dụng được.

Cuối cùng, trong quá trình biên soạn tài liệu học này, chúng tôi đã nhận được sự giúp đỡ của các quý vị hợp tác đóng vai, phỏng vấn, cũng như các quý vị hỗ trợ về mặt hình ảnh, cô Sakai Kasumi của Nhà xuất bản ASK đã lên kế hoạch, biên tập. Chúng tôi xin gửi lời cảm ơn đến quý vị.

Tháng 3 năm 2020

Hayashi Chiga
Hatori Miyuki
Saito Mitsugu

もくじ 目次

Table of Contents / 目次 / Mục lục

はじめに	Introduction / 序言 / Lời nói đầu	2
学ぶ前に	Before you begin studying / 在学习之前 / Trước khi học	6
<会話のヒント>	<意味機能一覧>	
<Conversation Hints>	List of semantic functions / <会话提示> 语义功能一览表 / Tóm lược chức năng ý nghĩa <Gợi ý hội thoại>	10
学習者の皆さんへ	To learners using this book / 致各位学习者 / Gửi các bạn học viên	12
このテキストをお使いになる先生へ	To teachers using this book / 致使用本教材的教师 / Gửi quý thầy cô sử dụng tài liệu học tập này	16
凡例・敬語早見表	Usage guide-Polite Speech Simplified Chart / 凡例・敬语一览表 / Bảng hướng dẫn - tra nhanh kính ngữ	18
映像について	About the videos / 关于影片 / Về hình ảnh minh họa	20

だい 1 課

おもてなしの心 こころ The Heart of Omotenashi / 极致的款待之心 / Tinh thần Omotenashi 21

セクション1

おもてなしの心 こころ The Heart of Omotenashi / 极致的款待之心 / Tinh thần Omotenashi 22

セクション2

おじぎ Bowing / (日式) 行礼 / Cúi chào 28

名刺交換 めいしこうかん Exchanging Business Cards / 交换名片 / Trao đổi danh thiếp 36

だい 2 課

人間関係構築 にんげんかんけいこうちく Building Interpersonal Relationships / 构筑人际关系 37

セクション1

第一印象 だいいちいんしやう First Impressions / 第一印象 / Ấn tượng đầu tiên 38

セクション2

表情 ひやうじやう Expressions / 表情 / Thái độ 44

身だしなみチェック みだしなみちえく Personal Appearance Check / 整理仪容 / Kiểm tra diện mạo 52

だい 3 課

心配り こころくば Thoughtfulness / 体贴周到 / Sự quan tâm chu đáo 53

セクション1

ご案内 あんない Information / 指路 / Hướng dẫn 54

セクション2

誘導 ゆうどう Guidance / 带路 / Hướng dẫn đến tận nơi 60

デパートのことば てぱーとのかことば Department Vocabulary / 商场用语 / Từ ngữ sử dụng trong cửa hàng bách hóa 68

だい 4 課

相手を思う心 あいて おも こころ Being Mindful of Others / 为对方着想 / Tâm lòng biết nghĩ về người khác 69

セクション1

確認 かくにん Confirmation / 确认 / Xác nhận 70

セクション2 ^{いっ ぽす} ^{おうたい} **一步進んだ応対** Going One Step Further / 超前一步 / *Đổi ứng trước một bước* 76

ホテルのことば Hotel Vocabulary / 酒店用語 / *Từ ngữ sử dụng trong khách sạn* 84

第5課

^{じんそく} ^{おうたい} **迅速な応対** Quick Response / 迅速反应 / *Đổi ứng nhanh chóng* ..85

セクション1 ^{ようぼう} ^{こた} **要望に応える** Meeting Requests / 满足客人的需求 / *Đáp ứng nguyện vọng* ..86

セクション2 ^{じんそく} ^{こた} **迅速に応える** Responding Quickly / 迅速答复 / *Đáp ứng nhanh chóng* ..92

^{でんわ} ^{おうたい} **電話応対** Telephone Reception / 电话应对 / *Đổi ứng điện thoại* 100

第6課

^よ ^{こころ} **寄りそう心** Closeness / 貼近对方的心 / *Tâm lòng dựa vào nhau* 101

セクション1 ^{けいしやう} **傾聴** Listening / 倾听 / *Lắng nghe* 102

セクション2 **クレームを聴く** Listening to Complaints / 聆听客人的不满 / *Lắng nghe khiếu nại* 108

^{お茶} ^{の出し方} **お茶の出し方** How to Serve Tea / 如何上茶 / *Cách mời trà* 116

第7課

^{じゅうなん} ^{おうたい} **柔軟な応対** Flexible Response / 灵活应对 / *Đổi ứng linh hoạt* .. 117

セクション1 ^{だいあん} **代案** Alternate Suggestions / 替代方案 / *Đề xuất thay thế* 118

セクション2 ^{ていあん} **提案** Suggestions / 提议 / *Đề xuất* 124

^{くうこう} **空港のことば** Airport Vocabulary / 机场用語 / *Từ ngữ sử dụng ở sân bay* .. 132

第8課

^{せいじつ} ^{こころ} **誠実な心** A Sincere Heart / 真诚待客 / *Tâm lòng chân thành* 133

セクション1 ^{ようぼう} ^{こた} **要望に応えられない時** 134

When You Are Unable to Satisfy Customers' Requests /
无法达成客人的要求时 / *Khi không thể đáp ứng nguyện vọng*

セクション2 ^{さまざま} ^{しゃがい} **さまざまな謝罪** 140

Various Forms of Apologies / 赠礼道歉的各种表达 / *Các cách xin lỗi*

^{ばさじ} **席次** Seating Order / 座次 / *Bố trí chỗ ngồi* 148

ふろく Appendix / 附录 / *Phụ lục* 149

タスク絵カード Task Picture Card / 任务图卡 / *Thẻ tranh bài tập* 150

<見てみましょう>訳 Translation of <Let's Take a Look> / <看一看> 翻译 / *Dịch <Hãy xem thử>* 152

おもてなしのフレーズチェックリスト 168

Omotenashi Phrase Checklist / 服务表达确认表 / *Danh sách kiểm tra cụm từ Omotenashi*

語彙リスト Vocabulary List / 词汇表 / *Danh sách từ vựng* 170

別冊 解答 Supplementary Book Answers / 答案別冊 / *Tập đáp án rời*