

## 応対リサーチシート

ショップ名: \_\_\_\_\_

評価 [A] 実施できている (2点) [B] 課題あり (1点) [C] 実施

実施日: 平成 年 月 日

項目	細目	評価		
印象	1 お客さま対応にふさわしい身だしなみである	A	B	C
	2 髪型や爪は整頓できている	A	B	C
	3 服装整頓、接客に適した服装を着ている	A	B	C
	4 清潔感があり、接客がしやすい状態になっている	A	B	C
	5 接客時にお客様が気づきにくい状態になっている	A	B	C
お出迎え	6 お客様の来店が気づいたらまず「いらっしゃいませ」と挨拶をしている	A	B	C
	7 声かけで挨拶の挨拶をしている	A	B	C
	8 挨拶する姿勢や声かけの態度が適切になっている	A	B	C
	9 タイミングよくイスをお勧めしている	A	B	C
ご用件の承り方	10 情報伝達等により、期待通りに働いている	A	B	C
	11 正確に伝えて、理解、理解がお客様にも伝えている	A	B	C
	12 受けづらな言葉や言い回し、言葉遣いを避けている	A	B	C
	13 明るい表情を向けている	A	B	C
	14 アイコンタクトを覚えている	A	B	C
表現方法	15 「です」「ます」を適切に用いている	A	B	C
	16 敬語は標準語、標準語を用いている	A	B	C
	17 適切な接客用語を用いている	A	B	C
	18 キーワードを適切に用いている	A	B	C
	19 敬語表現も活用している	A	B	C
	20 専門用語はわかりやすく言い換えている	A	B	C
	21 具体的な事例を挙げ、理解が容易な説明をしている	A	B	C
	22 敬語表現を用いていない	A	B	C
	23 正確に伝えている	A	B	C
	24 表所でお客さまの理解を得ながら話をすすめている	A	B	C
説明・提案の仕方	25 カタログ、資料、商品見本等を活用している	A	B	C
	26 お客様がイメージしやすくなるようにわかりやすく説明している	A	B	C
	27 お客様の理解を促しながら説明している	A	B	C
	28 お客様には適切な表情を向けている	A	B	C
	29 アイコンタクトを覚えている	A	B	C
	30 聞き取りやすい声の出し方をしている	A	B	C
	31 話し言葉と「敬語」を併用している	A	B	C
	32 聞き取りやすい話し方をしている	A	B	C
	33 声掛けの姿勢、声高が適切になっている	A	B	C
	金銭・物の受け渡し	34 金額の受け渡しを適切に行っている	A	B
35 商品、書類等を丁寧に扱っている		A	B	C
36 傷つけず、清潔に扱っている		A	B	C
37 情報伝達によりお客様の不安を解消している		A	B	C
38 適切な接客態度を用いている		A	B	C
お待たせの仕方	39 待ち時間には時間を伝えて「お待たせです」と言っている	A	B	C
	40 待ち時間が長い場合はお詫言を言っている	A	B	C
	41 席に戻ってきた際には「お待たせ致しました」と言っている	A	B	C
	42 席に戻るときは「お戻りませう」と言っている	A	B	C
お見送り	43 お客様の来店が気づいたらまず「ありがとうございました」と挨拶をしている	A	B	C
	44 声かけで挨拶の挨拶をしている	A	B	C
	45 挨拶する姿勢や声かけの態度が適切になっている	A	B	C
	46 感謝の言葉でしめくくっている	A	B	C
その他	47 情報伝達等により期待通りに働いている	A	B	C
	48 フロアマネージャーは適切な接客態度で働いている	A	B	C
	49 フロアマネージャーがうまく機能している	A	B	C
	50 接客が適切に行われている	A	B	C
<b>総合得点</b>				<b>/100</b>

### 全体コメント

■ 総評

  
  
  
  

■ 良い点

  
  
  
  

■ 改善点