

接遇において、着眼点の例を記載しています。

部署や店舗により該当しない項目、あるいは追加が必要な項目が発生します。

職場環境に合ったチェック内容を作成し、評価・診断いたします。

接遇診断着眼点（例）

【身だしなみ・清潔感】

- 1, 名札
 - 2, 顔色
 - 3, 足元
 - 4, 香水
 - 5, 体臭
 - 6, 化粧
 - 7, 爪
 - 8, アクセサリー
 - 9, 髪
 - 10, 制服
- etc....

【挨拶、返事、ことばづかい】

- 1, 声の大きさ、明るさ
 - 2, 挨拶
 - 3, お辞儀
 - 4, 返事
 - 5, 基本の接遇
 - 6, 敬語
 - 7, 説明
 - 8, アイコンタクト
- etc....

【立ち居振る舞い、表情】

- 1, お迎え・待機の状態
 - 2, 動作・活気
 - 3, 笑顔
 - 4, 視線
 - 5, テキパキ、迅速性
 - 6, チームワーク
- etc....

【電話対応】

- 1, 電話を受けたら部署名などをきちんと名乗っている
 - 2, 電話のベルは4コール以内で出ている
 - 3, 電話のベルが5コール以上鳴った場合は「お待たせしました」と言っている
 - 4, すぐにメモができるようペンとメモを準備している
 - 5, 「いつもお世話になっております」などの常套句を言っている
- etc....

【苦情処理】

- 1, 処理能力
 - 2, 対応
 - 3, フォロー
- etc....