

自社の接遇力の現状をチェックしてみましょう

評価欄に

- A.ほぼ全員できている B.出来ている人が多い
C.出来ていない人が多い D.ほぼ全員できていない

を入れてみましょう。

チェック項目		評価
1	経営者とスタッフが自社の理念を共有しているか	
2	接遇とはどういうことなのかという共通認識を持っているか	
3	常に笑顔を心がけ、誰に対しても進んで明るくあいさつをしているか	
4	「はい」としっかりした返事をしているか	
5	「ありがとうございます」と積極的に言っているか	
6	相手の顔を見ながら話をしたり聴いたりしているか	
7	人の呼び方(社内外問わず)には自社の共通ルールがあるか	
8	お客様をお迎えする時、立って笑顔で迎えているか	
9	身だしなみを整えるための自社のルールがあるか	
10	依頼をするとき「クッション言葉と依頼形」を心がけているか	
11	誰に対しても、相手を尊重する心を届けるために敬語(最低限でない語)で話しているか	
12	優しく、親しみのある相手に合わせたスピードや間を取りながら話しているか	
13	電話を受ける時の社内の名乗りは統一されているか	

上記は、接遇力を取得しているかを確認するための、最低限の基本です。
自社の現状をチェックし、今、何が必要かを明確にするための手がかりにしてください。

上記評価欄にチェックを入れていただき、弊社にご送付いただけましたら、トレーニング内容・カリキュラムの作成のご参考とさせていただきます。

FAX.076-269-2183

TEL.076-269-2182 E-Mail. inquiry@heart-d.com

こころを  かたち  に
Heart Design