

2023年1月16日(月)

東山建設株式会社
株式会社近藤工務店
有料老人ホームとも 御中

接客フォローアップ研修

【研修の目的】

接客力の向上による営業力の強化（礼節ある言動による生産性の向上）

【接客と作業の違いは？】

心がこもったものであるかどうか → 相手を大切に思う気持ち → 相手を観察し、情報収集 →
適切な言葉かけと行動

【実行すること】

1. あいさつは自分から、笑顔で、顔を見て。
2. 「お願いします」「ありがとう」を必ず言う。
3. 常に話しかけられやすい表情を意識する。
4. 肯定ファーストで接する。
5. ストロークを自分から出す。

◆ 接客研修後2カ月の間にやりにくかったこと、わからないことなど

◆ やってみて変化を感じたこと

◆ 今後もっと改善していきたいところ

接遇の基本チェックシート

		○	△	×
1	挨拶は自分から笑顔で大きな声でしている			
2	普段から柔らかい表情に気をつけている			
3	話をするときには、相手の目を見て体を向けている			
4	ハキハキ話すように心がけている			
5	正しい敬語を意識している			
6	来客対応は自分から積極的に笑顔で対応している			
7	相手をお待たせしないように配慮している			
8	相手の動きに注意し、言われる前に望んでいる事が出来る			
9	姿勢に気をつけている			
10	電話対応は、“ソ”の音で出ている			
11	電話は2コールまでに出ている			
12	会社名と名前をはっきり名乗り、丁寧に応答している			
13	電話で名指し人が不在の時には、適切な対応ができる			
14	電話の伝言内容は復唱している			
15	電話対応で、適切な言葉遣いができている			
16	自分から電話をかけたときは、先方のご都合を先に聞いている			
17	電話を切るときの挨拶は明るく丁寧に印象よくできている			
18	お客様、同僚の話を傾聴出来ている			
19	「お願いします」、「ありがとう」を忘れず言っている			
20	感謝、相手の強み、良い点を言葉で伝えている			
21	お断りをするときには代替案を提示している			
22	クッション言葉を適切に使っている			
23	お客様、同僚の名前を呼ぶことを意識している			
24	周囲の人に心配りをしながら仕事をしている			
25	より良い接遇をしたいと考え、意識して実践している			
	合計			

◆ あなたの課題は何ですか？

◆ どのように取り組みますか？