



株式会社 R社様

接客・接遇マナー(R・スター) 向上プログラム

株式会社アトモスグローバルコンサルティング



プログラムの項目

- 具体的実施項目は

『接客・接遇マナー研修』(全店店長向け)・・・

講演やVTRロールプレイングを基に、基本の知識と体験を通し、より専門的な接客を身に付ける研修

『接客・接遇マナー診断チェック』(全店店員向け)・・・

毎月1回全店舗を巡回し、接客レベル・スキルアップの習熟度を客観的にはかり数値・評価する

『接客・接遇マナー向上とR・スター育成』(全店店長向け)・・・

毎月の診断結果を、月始めの研修でフィードバックし
地域1番の接客プロの「R・スター」社員をめざす

『接客・接遇マナー研修』 (全店店長向け)

1. 研修概要

- ①時期： 平成18年4月～
19年3月
毎月の店長会義日
- ②時間： 午後2時～4時
- ③対象者： 全店店長
- ④研修内容：講義及びVTRに
よるロールプレイング
グループディスカッション
全12回

○接客・接遇マナー研修の内容(例)

- 第1回 オリエンテーション/研修の目的・概要
第2回 前月診断・報告/身だしなみ①/VTR撮り
第3回 前月診断・報告/表情(笑顔) /VTR撮り
第4回 VTR撮り(状況設定)
【宿題】...自分で一番良いと思うサービスのレポート
何処で?どんな点?
- 第5回 前月診断・報告/挨拶①
第6回 前月診断・報告/挨拶② /VTR撮り
第7回 前月診断・報告/動作①
第8回 前月診断・報告/動作② /VTR撮り
第9回 グループディスカッション
「よいサービスとは?」「お客様の立場に立ったサービスとは?」
第10回 前月診断・報告/言葉遣い①
【宿題】言葉遣いワークシート
第11回 前月診断・報告/言葉遣い② /VTR撮り
第12回 顧客心理/クレーム対応
<決意表明>「一年間で感じたこと」
まとめ

『接客・接遇マナー研修』 (全店店長向け)

3. 研修内容(例)

●「なぜマナーが必要なのでしょうか？」

- ・エチケットとマナーとは？
- ・接遇と接客の違い
- ・相手を思いやる気持ち ～よりよい仕事関係の確立～
- ・見られているという意識
- ・親しみ溢れる存在に
- ・一歩進んだ自分にステップアップ

●接客・接遇マナーの五原則

1. 身だしなみ
2. 表情(笑顔)
3. 挨拶と返事
4. 動作(スマートな立ち居振る舞い)
5. 正しい言葉遣い／敬語

○身だしなみチェックポイント票(例)

(女性)

項目	チェック内容
髪	いつも清潔にしていますか
	前髪が目にかかっていませんか
	下を向いた時に髪が顔にかかっていませんか
	長い後髪はきちんととめていますか
	自然な髪の色ですか
	ヘアアクセサリーは派手ではありませんか
化粧	肌の手入れをし、清潔で健康的な感じを与えていますか
	口紅の色は適当か(白っぽいもの、ブラウン系は避ける)
*化粧をすることは、接客業としてのマナーです。	
爪	爪を長く伸ばしすぎていませんか(手の平から見て2~3mm)
	マニキュアの色は派手すぎていないか。はげていないか
	手、指先は荒れていませんか

『接客・接遇マナー診断チェック』 (全店店員向け)

1. 診断内容

- ① 時期: 毎月不定期で1回 (店舗を2日間で実施)
- ② 時間: 営業時間(午前10時～午後6時)
- ③ チェック者: 当社接客・接遇アシスタント2名
- ④ 診断対象: 岡山県下 29店
- ⑤ 診断内容: 接客・接遇マナーの習熟度、店長・店員スタッフの実施
状況をチェックし評価する

2. 評価方法

- ①身だしなみ、②表情(笑顔)、③挨拶と返事、④動作(立ち居振る舞い)
⑤正しい言葉遣い/敬語、クリンネス等6項目に分類
- 点数とグラフ(レーダーチャート)で項目別、総合的に客観評価
100点満点
- 毎月の時系列表で改善状況を確認 年12回

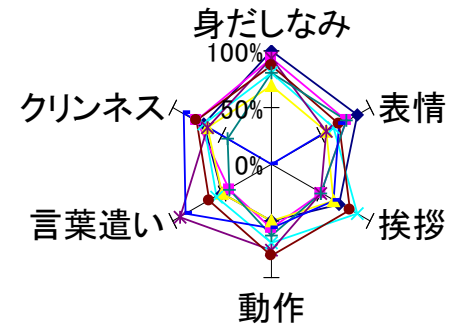
『接客・接遇マナー診断チェック』 (全店店員向け)

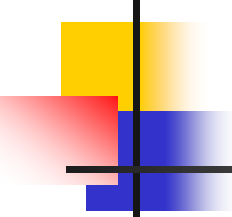
3. 診断チェック票(例)

挨拶・接遇マナー診断票(6項目 100点満点)						
店舗		実施者		日時	月 日()	:
	チェック項目	評価(4点)		評価(3点)	評価(2点)	評価(0点)
基	1	挨拶	笑顔で感じ良く挨拶ができ 言葉遣い「二の句」が 態度と動作言える	お客様の入店時、退店時に必ず声をだし挨拶している	接客5大用語がわかり言える	全くできない
本	2	売場・商品案内	単品の場所を即答でき案内とともに手渡 正確さ できる	同行できない時もお詫びし正確な商品の場所をつける	カテゴリ、用途別に案内できる	売場の案内ができない
挨拶	3	待機の姿勢	常にお客様に注意をはらい動作と気配り	作業や清掃をしている	特定の人しかできず徹底が今一歩	作業はしているがお客様に気がつかない
力	4	精算処理	金銭の復唱と包装も徹底し 包装と金銭受渡し も万全である	混雑時の対応が悪く必要以上にお待たせする	有難うございます お大事にの一言が必ず言える	立ったまま腕組をしたり私語雑談でお客様を無視する 包装と金銭の受渡しが雑である
基本接客力		0	0	0	0	0
合計		/16点	点	点	点	点

項目	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
身だしなみ	16	15	11	13	15	14	13	0
表情	14	12	9	10	9	11	12	11
挨拶	11	8	10	14	8	13	8	10
動作	8	9	8	11	12	13	10	9
言葉づかい	8	7	8	9	15	10	7	14
クリンネス	10	12	15	9	8	14	7	9
総合点	67	63	61	66	67	75	57	53

挨拶・接遇マナー診断票





『接客・接遇マナー向上とR ・スター育成』（全店店長向け）

1. 接客・接遇診断報告・表彰

- ①時期： 毎月始め1回（店長会後の接客・接遇マナー研修時）
 - ②時間： 30分
 - ③ 発表者： 当社コンサルタント、アシスタント
 - ②内容： 診断結果報告（チェック票・総評）及び「Rブ・スター」店舗表彰
-
- 接客・接遇マナープロ「ラブ・スター」社内表彰及び「R・スター」
スタンプシール贈呈（第1位～第5位）
 - 接客マナー事例発表（自店、他店、他の優秀サービス紹介）