

店舗力診断票(接客・サービス)

NO.1

店舗	店	チェック 担当	日時	月 日 ()	：	
基本 徹底 力	チェック項目					評点
	1	白衣・制服はアイロンがけがされて清潔で、ボタンは全部しめている。				3
	2	スカート、ズボンはいしわなく清潔で折り目があり、規則通り(Gパン、綿パン、チノパン以外)の物を着用している。				3
	3	白衣の上は直接ラブジャンパーは着用していない。ジャンパー着用の際は男性はネクタイをしている。				3
	4	派手な装飾品(イヤリング、指輪、ピアスなど)をつけていない。				3
	5	はきものを規則どうり(サンダル、ピンヒール、ロングブーツは禁止。スニーカーも派手でないもの)着用している。				3
	6	マニキュアの色は透明かピンク系で自然のものを使い、髪の色も明る過ぎず清潔である。				3
	7	髪の色も明る過ぎず(ビゲンヘアカラー3Gまで)清潔である。				3
	8	男性は髭をそり、女性は健康感あるナチュラルメイクである				3
	9	長い髪は仕事の邪魔にならないようにまとめるなど工夫している。				3
中計					27	
接 遇 サ ー ビ ス 力	10	お客様に、いつでも笑顔で対応している。				3
	11	お客様に、明るく挨拶が出来る。(大きな声でハッキリと先に言う)				3
	12	店内の他のスタッフの「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」の声が聞こえたら、大きな声で復唱の挨拶をしている。				3
	13	お客様が、迷われている場合には自分から「ご案内します」などと声をかけて、その売場までご案内し、商品を手に取ってさしあげている。				3
	14	お客様と敬語で話すことが出来る(学生や友達言葉のようになれなれしくない)				3
	15	お客様から相談を受ける際には、お客様の正面に立たず左側45度の角度で対応している。				3
	16	お客様に呼ばれたら大きな声で返事をし急行している。又は自分が無理の際は他の人を呼んでいる。				3
	17	常に客待ち姿勢をとっていない。お客様のいない時間でも、前だしや店内の掃除、商品補充などの仕事を自分で見つけ動いている。				3
	18	常にだら～とした姿勢をとっていない。レジの内外に関係なく、お客様の見える場所はもちろん見えない場所でも肘を突いたり、不恰好な姿勢をとらない。				3
	19	店内でスタッフは、必要などき以外は数人で1ヶ所にかたまっておしゃべり…等をしていない。				3
	20	店内でスタッフは、常に店全体を見回し、万引き防止や店舗に活気(挨拶・声かけ)を持たせている。				3
	21	レジ来られたお客様には、目を見て「いらっしゃいませ」と笑顔で、軽く頭を下げ挨拶している。				3
	22	お客様を送る際にも「ありがとうございました」とお迎えと同じように丁寧にしている。				3
	23	お客様が3人並んだら2台目のレジを速やかにあけて対応する。*「2番目にお待ちのお客様、こちらへどうぞ」とご案内している。				3
	24	レジで2人以上並んだ場合は「お待たせしました」と声をかけている。				3
	25	レジ開始から終了(クロージング)までの挨拶と対応の流れを実行している。				3
	26	特に医薬品を購入されたお客様に「お大事になさいませ」と声をかけている。				3
	27	レジ周りの清掃(カウンター、キャッシャー、金額提示ボード等)が行き届いている。				3
	28	レジに寄りかかったり、他のスタッフとおしゃべりをしたり大きな声で笑ったりしていない。				3
	29	お客様以外の社員、出入の業者(メーカー・卸、配送業者など)が来られた場合に、「お世話になります」「お疲れ様です」等、お客様と同じように笑顔で挨拶している。				3
30	お子様や体の不自由なお各様には特に一層の気遣いと丁寧な対応をしている。身体の不自由な方、小さなお子様を連れられたお客様、大きな荷物を持っているお客様には、駐車場まで同伴して荷物を運んでいる。				3	
中計					63	
販 促 物 掲 示 力	31	店頭のぼり(セールのご案内、商品PR、カード会員募集)の掲示とメンテナンスが出来ている。				2
	32	季節・テーマごとのパラペット(横断パンフレット)の店内・店外掲示が出来ている。				2
	33	店内掲示ボードをキチンと活用出来る。(チラシ案内、キャンペーンパンフレット、各種相談会、営業時間等)				2
	34	レジ横にラブ・ポイントカードの案内・申込用紙が設置してある。				2
	35	商品や Gondola 什器棚に「マツキヨ得々クーポン券」が設置してある。				2
* 評点: 出来ている・2点 普通・1点 出来ていないところが多い・0点						
中計					10	
合計					100	
総 評						

●評点:出来ている・・・3点 出来ているところが多い・・・2点 普通・・・1点 出来ていないところが多い・・・0点

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
基本徹底力	27												27
接客サービス力	63												63
販促物掲示	10												10
総合点	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100

項目		満点得点
基本徹底力	27	
接客サービス力	63	
販促物掲示	10	
総合点	100	

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
基本徹底力	###												100%
接客サービス力	###												100%
販促物掲示	###												100%
総合点	###	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%

