

《 ホスピタリティ チェックシート 》

- ・オーナーはスタッフの鏡です。
- ・オーナーも1スタッフとして「おもてなし」に関するチェックをしてみてください。
 - ・採点..... x = 良くない(思っていない)
 - = どちらとも言えない
 - = よく出来ている(思っている)

区分	セルフチェック項目		採 点
聴き方	1	相槌を打ったり、熱心に聞ける。	x . .
	2	相手の話を途中でさえぎったりしない。	x . .
	3	曖昧な点は質問し、内容理解に努力する。	x . .
	4	相手の目や表情を見ながら聞ける。	x . .
	5	どんな人とも、親しみに満ちた表情で話を聞ける。	x . .
挨拶	1	常に明るく大きな声で言っている。	x . .
	2	感謝の気持ちを持っている。	x . .
	3	タイミング良くTPO表現が出来る。(TPO=時,場所,場合)	x . .
	4	挨拶は重要と認識して、いつもしっかりしている。	x . .
	5	先手必勝をいつも実行している。	x . .
姿勢	1	爽やかな態度対応を心掛けている。	x . .
	2	あまり慣れなれして態度はとらない。	x . .
	3	メリハリのある態度を心掛けている。	x . .
	4	背筋を伸ばして姿勢を正している。	x . .
	5	両手を後ろで対応することはない。	x . .
笑顔	1	来客を正視して笑顔で対応している。	x . .
	2	笑顔トレーニングを日頃している。	x . .
	3	笑顔が相手に安心感・快適さを与えるポイントと思っている。	x . .
	4	辛い時、気分の悪い時も笑顔を忘れない。	x . .
	5	笑顔が意志疎通のスタートであると認識している。	x . .
会 釈	1	心のこもらない挨拶は相手を不快に思う。	x . .
	2	腰から首まで一直線になって15度傾けて会釈している。	x . .
	3	お客様の前を通る時は常に会釈を心掛けている。	x . .
	4	会釈の始め、終わりには相手の目を見ることをしている。	x . .
	5	会釈でも心を込めてしている。	x . .
印 象	1	第一印象はイメージを左右するものと思っている。	x . .
	2	第一印象は視覚で70%は決まると思っている。	x . .
	3	表情で印象が左右されると思っている。	x . .
	4	明るく、柔らかく印象付ける努力をしている。	x . .
	5	技術者でも第一印象は大切だと思う。	x . .
指 示	1	スタッフは協力者であると思っている。	x . .
	2	正確にわかりやすく伝えている。	x . .
	3	依頼をする様な感じで指示をしている。	x . .
	4	目標は出来るだけ定量(デジタル)化して明示している。	x . .
	5	相手の理解度を確認している。	x . .
共 感	1	相手の喜怒哀楽を分かち合える。	x . .
	2	お客様が何を求めているか常に気を配っている。	x . .
	3	毎日の職場生活に充実感を感じている。	x . .
	4	相手の気持ちを理解するように努めている。	x . .
	5	自分は素直だと思っている。	x . .