

理解促進テスト -2

《接客応対編》

この理解促進テストは、接客応対の基本を一通り学習したあとで、各人がどの程度理解できているかをチェックするための小テストです。

● インストラクション手順例

- 1) (シートを配布：人数分)
- 2) 「それではこれから接客応対についての簡単なテストを行います。これまでの学習を振り返りながら、どの程度理解できているか確認しましょう。」
- 3) 「設問は全部で 10 問あります。これから 10 分間与えますので、各自テストに取り組んでください。〇〇分になったら終了です。

では、始めてください。」
- 4) 「時間ですので終了してください。これから答え合わせをしましょう。」

— その後、講師が正解を述べ、解説を加える —

■ 理解促進テスト<接客応対編>

1) エレベーターで、見知らぬ社外の人と乗り合わせ、同じ階で降りることになったとき、「開く」ボタンを押して「どうぞ」と先を譲った。

2) 新人のうちは何事も控えめにすべきなので、あいさつは相手からされたときだけすればよい。

3) 応接室には、お客様と社内の部長・課長の3人。お茶を出す順番は、もちろん部長からである。

4) 名刺はとても大切なものだから、名刺をいただいたら、汚さないうちにすぐに名刺入れにしまった方がよい。

5) 受付などにお客様が一人である状況に遭遇したら、「ご要件はお伺いしておりますでしょうか？」と進んで一声かける心がけが大切である。

6) お客様に上司を紹介する場合は、「さん」はつけず「上司の〇〇課長です」と紹介すればよい。

7) 応接室にお客様を案内したときは、お客様が動きやすいように出入口の近くを勧めるようにする。

8) 名刺を交換したとき、読み方がわからなくてもその場で聞くことは失礼になるので、あとから調べた方がよい。

9) 応接室に一人掛けの椅子が2つと長椅子が1つがある場合、お客様が1人で社内の方が2人の時は、お客様に一人掛けの椅子を勧め、社内の方が長椅子に座るべきだ。

10) 応接で名刺交換をし、着席したあと、すぐに相手の名刺にフリガナやその人の特徴を書き込んだ。

■ 理解促進テスト<接客応対編> ー解答と解説ー

- 1) ○ 社外の人とエレベータで乗り合わせたときは、たとえ自社のお客様でないと思っても、「何階ですか?」「お先にどうぞ」と自ら案内役を買って出ましょう。またエレベータ内でのおしゃべりはつつしみましょう。
- 2) × あいさつは大切なコミュニケーションの1つです。自分から進んで気持ちのよいあいさつをしましょう。
- 3) × お茶を出すときは、必ずお客様の方から先に出し、それから社内の部長→課長の順に出します。
- 4) × 相手の名前と顔をしっかりと覚える意味で、少しの間はテーブルの上などに置いておくようにしましょう。
- 5) ○ たとえ受付の係ではなくても、お客様を見かけたら進んで声をかけましょう。お客様を立たせたままお待たせしないこと。
- 6) × 社内の人を紹介する場合は、課長という呼称をつけず「上司の〇〇です」と紹介します。
- 7) × 出入口の近くは下座、出入口から一番遠い席が上座です。お客様には出入り口から遠い方の上座を勧めること。
- 8) × 読み方がわからないときは、その場で「失礼ですが、何とお読みしたらよろしいのでしょうか」と聞くようにします。きちんと聞かずに間違えて呼んでしまったら、かえって失礼になります。
- 9) × たいていの場合、長椅子が入り口から遠い方の上座にあるはずですが、お客様が1人であっても、上座の長椅子に案内します。仮に社内の方が3人だった場合でも、お客様には長椅子を勧めるのが原則です。その場合、社内の人用には、椅子をもう1つ調達しておきましょう。
- 10) × 名刺への書き込みは商談を終えてから行うようにしましょう。特に、面談中にその人の特徴や似顔絵を記入するなどは、大変失礼にあたります。