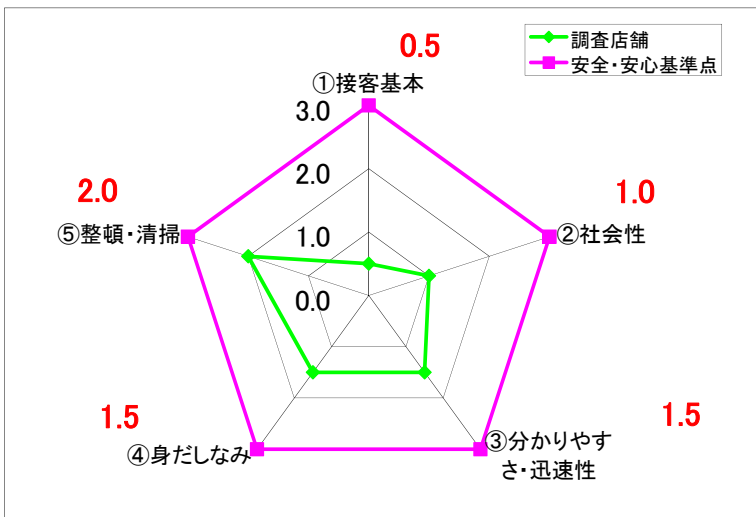


〇〇〇〇〇店

実施日:20△△年△月△日(水) 11時 13分～ 11時 20分

評価基準・点数  
 3点→できる 2点 く不可もない 不安があるお店  
 0点→したくない



【店内状況】  
 店内スタッフ: 3名 ・ お客様 3名  
 2名のレジ係、もう1名は品出しをしている。  
 スタッフ全員が無表情で、時折挨拶をしている。ノーメイク風のスタッフが2名いる

【接客中に見られた主な事例】

- ・レジ対応の〇〇さんは、声が小さく、語尾が消える。「〇〇円でご……す」「細かいもので……か」と全てを手元に向かっていうため、自分に言い聞かせるために言っているようである。更にメイクは口紅の色身がない(又は塗っていない)ため、素っぴんのように覇気のない印象である。
- ・品出しの女性スタッフは、迷彩色のパンツルックであり、仕事にそぐわない。また、スタッフの手元近くにお客様がほしいものがあるが、手を伸ばそうとしてもよけずに、挨拶もせずに黙々と品出しをしている。声も聞かれない印象ではない。
- ・本のコーナーには、クロリッサンやオッスンなどの雑誌の上に、マガジン2冊が散乱し、他の雑誌を隠している。朝の通勤客がしたものと一緒に分る状態であり、この時間になっても直っていないことから、商品整理ができていないことが分かる。

1. 笑顔	0	1	2	3	①
2. あいさつ	0	1	2	3	①
3. 言葉づかい	0	1	2	3	②
4. 待機の状態	0	1	2	3	②
5. レジ対応の迅速性 (購入1～2品)	0	1	2	3	③
6. 身だしなみ	0	1	2	3	④
7. 制服、服装	0	1	2	3	④
8. 商品陳列	0	1	2	3	③
9. 店内清掃	0	1	2	3	⑤
10. 食品衛生	0	1	2	3	⑤

項目毎に  
 判断基準とコメントが入る