顧客との応対自己チェックシート

◆現在の自分を振り返り、応対についての自己チェックをしよう。

　該当する箇所に*レ*（チェック）すること。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項　　　　目 | ○ | △ | × |
| １．お客様と接するときに自然と笑顔と挨拶ができる |  |  |  |
| ２．初対面の人とも普通に応対ができる  （名刺交換と挨拶も含めて） |  |  |  |
| ３．応接室にご案内するときなど、キチンと引率ができる  （すぐに人数を確認するなど） |  |  |  |
| ４．応接室に招き入れる場合、「どうぞ、こちらへ」と適切な指示ができる |  |  |  |
| ５．これから折衝にはいるとき、身だしなみの点検は怠らない |  |  |  |
| ６．応対している姿勢は意識して堂々としている |  |  |  |
| ７．相手が話している最中に、余計な仕草をしたり､よそを見たり、というような態度はとらない |  |  |  |
| ８．クレームでの応対の場合は、逃げるような責任回避の態度はとらない（正面からぶつかっていく） |  |  |  |
| ９．クレーム処置はすぐに対処するよう、心がけている |  |  |  |
| 10．商談後のお見送り、挨拶も最後まで気を抜かずに応対している |  |  |  |