

接客力チェックテスト！あなたの接客スキル・お客様対応力を診断する簡単診断テスト！

問 01	お客様対応中出来るだけ笑顔心をかけている	○	×
問 02	適時お客様の目を見て接客をしている		
問 03	服装や身だしなみに気をつけている		
問 04	お客様に不快感を与えないよう、言い方や言葉遣い、声のトーンには気をつけている		
問 05	お客様対応時にクッション言葉や肯定表現が使えている		
問 06	自分があれこれ話す前に、お客様のニーズや要望をしっかりと聴いている（傾聴が出来ている）		
問 07	外見や地位などに関わらず、どんなお客様にも平等に接することが出来る		
問 08	接客中であっても、お待ちのお客様がいる場合はタイミングを見て一言声がけをしている		
問 09	自分の担当以外のお客様に対しても「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」といった基本的な挨拶は欠かさず行っている		
問 10	お客様対応中は、自分の抱えているストレスやイライラを顔に出さずにいられる		
問 11	クレームを言われた時も、冷静にお客様の気持ちになって対応が出来る		
問 12	型だけの接客ではなく、お客様の気持ちや心理を考えて接客している		
問 13	お客様に喜んでいただきたい、笑顔になって欲しい、そんな気持ちを持って接客をしている		
問 14	お客様のおかげで給料が頂けていることを理解し、感謝の気持ちをもって接客をしている		
	合計		

監修 日本心理教育コンサルティング <https://n-sk-c.info>

協力 一般社団法人日本ヒューマンスキル教育推進協会（JAAHSE）

■診断結果 ○（はい）の数を数えてください

◆12点以上	あなたの接客力は ★★★（星3つ） あなたの接客スキル・接客能力は大変高いと思われます。 通常の接客は勿論ですが、難しいお客様の対応やクレーム対応などの際にも落ち着いて的確な対応が出来ることと思います。接客のスキルをますます磨いて、お客様対応のプロを目指してください。
◆7～11点	あなたの接客力は ★★（星2つ） 基本的なスキルの多くは実践出来ていると思いますが、あなたの接客スキル・接客能力はプロとしてはもう一歩といったところです。接客の上手な人を観察したり、チェックがつかなかった項目を意識して実践することで、あなたの接客力・スキルはグンとアップすると思います。
◆6点以下	あなたの接客力は ★（星1つ？！） あなたの接客スキルは・・・です。もしかしたら、お金もらえればそれでいい・・・というような感覚、惰性で仕事をしてしまっていないですか。まずは、お客様が来ていただけることであなたのお給料が出るということを、改めて考えてみましょう。感謝の気持ちを持って仕事をすれば、あなたの接客力は格段にアップするはずです。

※結果は参考までにご利用ください。

※学校様、企業様、自治体様などの教育・研修教材として配布使用いただくことが可能です。

※こちらのテスト結果によって何らかの問題が生じた場合、当方では責任を負いかねます。予めご承諾の上、ご利用ください（ご使用の際は編集・加工はご遠慮願います）。

※雑誌やTV、社内報や校内新聞などに掲載される場合はご一報ください。



←接客・心理学の基礎を楽しく学ぶ

<https://n-sk-c.info/psychology-basic.html>

接客・ビジネスに必要な心理学を総合的に学ぶ→

<https://n-sk-c.info/business-psychology.html>



一歩進んだ接客・接客を身につける 心理学を活用した接客・クレーム対応研修

<https://n-sk-c.info/setsugu.html>

日本心理教育コンサルティング

<https://n-sk-c.info/>

