

飲食店スタッフ用 | 接客心得チェックシート（入店初日用）

【RESUS 社会保険労務士事務所監修】

このチェックシートは当店の基本的な接客姿勢についてまとめたものです。よく理解のうえ、お客様への対応を行ってください。

記

（確認したら✓を入れてください）

【基本姿勢】

- ☐ 出勤時は身だしなみ（制服・髪型・爪・清潔感）を必ず整えてください
- ☐ お客様には必ず笑顔でアイコンタクトをして対応してください
- ☐ 店内では姿勢をよくして、丁寧な立ち居振る舞いを心がけてください

【来店時の対応】

- ☐ お客様が入店されたら、笑顔で「いらっしゃいませ」と声をかけてください
- ☐ 混雑している場合は「少々お待ちください」と必ず一言添えてください
- ☐ 席までご案内するときはお客様より半歩前を歩き、歩調を合わせてください
- ☐ おしぼりはお席へ案内した直後に「おしぼりです」と一言添えてお渡しください。

【注文時の対応】

- ☐ 注文を受けたら必ず復唱してください（聞き間違いを防ぐため）
- ☐ アレルギーや苦手な食材について尋ねられたら、必ず確認してから回答してください
- ☐ わからないことはその場で答えず、「確認してまいります」と伝えてから対応してください

【料理提供時】

- ☐ お料理は料理名を添えて提供してください（例：「ハンバーグ定食でございます」）
- ☐ 提供後は「ごゆっくりどうぞ」と一言添えてください
- ☐ 落ち着いた所作で配膳し、慌ただしい動きを避けてください

【会計・退店時】

- ☐ お会計の際は金額をはっきりと伝えてください
- ☐ 電子マネー支払いは、カードやスマホを丁寧に扱ってください
- ☐ 現金支払いは、受け取った金額を必ず復唱して確認してください
- ☐ 「レシートは必要でしょうか？」とお伺いし、丁寧に渡してください
- ☐ 退店時は笑顔で「ありがとうございました。またお待ちしております」と声をかけてください

【お客様対応の心得】

- ☐ お客様の呼称は「お客様」とお呼びください（あだ名・名前呼びは避ける）
- ☐ プライベートな誘いがあった場合は「お店から禁止されているので」と柔らかに断ってください
- ☐ お客様の個人情報や会話内容を店外に漏らさないでください（情報漏洩禁止）
- ☐ 会社・店舗の情報や写真を無断で SNS に投稿しないでください

【トラブル時の対応】

- ☐ クレームがあった場合は、まず「申し訳ございません」と謝意を示してください
- ☐ 自分だけで判断せず、必ず店長・責任者に報告してください
- ☐ 感情的にならず、冷静に対応してください
- ☐ お客様が怒っているときは、すこし離れるなど距離を保ってください

【チェック欄】

- ☐ 本日のオリエンテーションで内容を理解しました
- ☐ 明日以降も実践します。

令和 年 月 日

スタッフ署名：_____

指導担当者署名：_____