

(1)【解答欄】

5 / 8 点

	不適切な態度や言い方	改善例
【例】	・無言で会釈のみしている	・「いらっしゃいませ」などの挨拶をする ・笑顔で対応する
1	「あ、はい…はじめまして」という挨拶	「いつもお世話になっております」
2	「あ、そうですか。呼んでまいります」	お客様は14時の約束と言っているので、 「お待ちしております」と言う → お待ち
3	「いえ」 そのままお待ちせいでいいと	椅子をおすすめする 「あかたに「お、この待ち時間いい」の言葉を添え子
4	✓	✓

最初を見落とすといふ。ミテモ お客様は立ち待っているの、お待ちせよといふ。
お待ちしないように、5分前からエレベーター前に立つなどの迅速な準備を心がける。

(2)【解答欄】

また、お客様から先に話しかけていふ。
自分から話しかけるようにしよう。

5 / 6 点

【例】	ノートとペンをもってききに行く
1	余裕のあるタイミングを見計らう → 朝一番、昼食直後、他の人相談が 具体的には終わった直後
2	何度も申し訳ございません、とあやまる → 忘れたことを自覚し、反省していることをアピールするため
3	距離は1mはあける 1mは仕事にありパーソナルスペースで
4	反省している態度を示すと同じで。1と似ているが、「話しかけても不快でない 留意しよう。例) 眉間のしわ、キーボードを 独り言、1時間以上無言など。
5	あらかじめわかるところまでは書いておいて、指示時間をとり過ぎないように配慮する
6	「今よろしいでしょうか。お忙しいところすみません」と声をかける