

接客サービス検定(喫茶サービス)の評価項目

項目	評価項目	評価内容	
		初級	中級・上級
サービス前準備	準備開始	大きな声ではっきりと返事をした	
	身だしなみの確認	身だしなみが確認できていた	
	伝票、ボールペンを用意	伝票に日付と名前を記入し、準備した	
	審査員に開始を伝える	開始を伝えた	正しい姿勢ができている
迎賓	出迎えと挨拶	笑顔で挨拶をした	適切な接客用語を使った
		お辞儀をした	正しいお辞儀をした
		人数の確認をした	
	席へ案内	お客様の先に立って案内した	席を指し示して案内した
	メニューの案内	メニューの案内をした	お客様の着席を待ってから声をかけた
			適切な接客用語を使った
水のサービス	ピッチャーからグラスに水を入れる	グラスの下側を持って、こぼさずに水を入れた	水の量が適量である(グラスの7. 8分目)
	水をテーブルに置く	グラスの下側を持った	トレイが正しく持てた
		こぼさずにサービスした	お客様の右側から提供した
		おしぼりを忘れずに提供した	声をかけ、丁寧に適切な位置に置いた
			トレイをテーブルに置かない
オーダー・テイク	声かけ	お客様に声をかけた	適切な接客用語を使った
	伝票に記入する	伝票を正しく記入した	トレイをテーブルに置かない
	注文を確認する	品名と数量を正確に復唱した	
	オーダーを了承する	会釈してテーブルを離れた	
オーダーの伝達	オーダーをスタッフに伝える	品名と数を正確に伝えた	伝票をカウンターの適切な位置に置いた
注文品のサービス	注文品の確認	グラス、カップを衛生的に扱った	伝票と注文品を照合した
	注文品のサービス	こぼさずにサービスした	お客様の右側から提供した
		品名を告げてサービスした	声をかけ、丁寧に適切な位置に置いた
		注文どおりにサービスした	トレイをテーブルに置かない
			スプーン、ストロー等を定位置に置いた
	注文品の確認と伝票処理	伝票の内容を確認した	伝票を裏返し、適切な位置に置いた
		伝票を置いた	適切な接客用語を使った
		会釈してテーブルを離れた	
質問対応	お客様からの質問対応		お客様に呼ばれたら、返事をしてすぐに行った
			お店の基本的な情報についての質問に正確に答えた
			わからない質問は、キャプテンに確認した
			キャプテンに確認した内容を、正確に伝えた
お見送り	見送りの挨拶	笑顔でお見送りをした	笑顔でお見送りをした
			適切な接客用語を使った
			プラスアルファの言葉を付け加えた
下げ物・テーブル拭き	忘れ物のチェック	忘れ物を確認した	テーブルの上・下、椅子の上・下を確認した
	片付けの準備	片付けの準備(トレイ・ダスター)をした	
	下げ物	トレイを使用して下げ物をした	グラス、カップを丁寧に扱った
	テーブルと周辺を片付ける	ダスターで拭き、テーブル全体を清潔にできた	備品類を動かし、テーブル全体を清潔にした
		テーブルやいすを定位置にセットした	清潔にした後はトレイをテーブルの上に置かない
	食器類の返却	決められた場所に返却した	種類毎に整理して返却した
終了	審査員に終了を伝える	終了を告げた	正しい姿勢がとれた
総合評価	全体的な印象	真剣に取り組んだ	姿勢が良い(接客・待機時)
		笑顔が見られた	常に笑顔で対応できた
			めりはりのある態度、動作ができた
			スムーズな対応を行った
			状況に応じた声の大きさと話した
			制限時間12分

接客サービス検定において、重点的に評価する項目です。
初級の認定者が中級・上級を受検できます。

なお、上記の項目を「作業」として行うのではなく、お客様に気持ちよく過ごしてもらえるように、「おもてなし」の気持ちを持ってサービスを行っているかが重要です。