

ホスピタリティの心とかたち  
スキルアップ・マインドアップ・モチベーションアップ

レジャーホテル  
『接客力アップ』  
実践テクニック [DVD]

・

自学自習テキスト



監修：(有)セレネ・コーポレーション  
総合ユニコム株式会社

## フロントスタッフチェック項目

### 評価

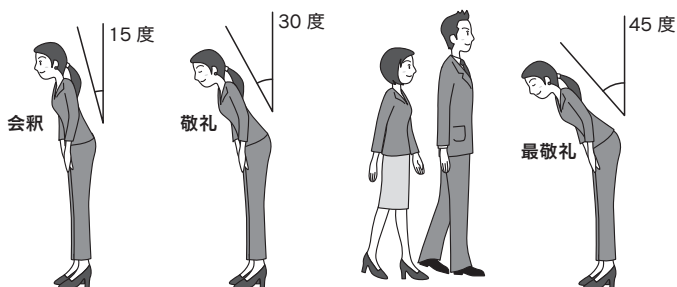
- 1：出来ていない（実行していない）  
 2：あまりできていない（あまり実行していない）  
 3：まあまあできている（まあまあ実行している）  
 4：良くできている（良く実行している）  
 5：常に良くできている（常に実行している）

| チェック項目                                 | 評価             |
|----------------------------------------|----------------|
| ①スタッフや取引業者など、誰にでも自分から元気な挨拶ができる         | 5 4 3 2 1      |
| ②身だしなみが会社規則通りに守られている（服装など）             | 5 4 3 2 1      |
| ③遅刻や欠勤がなく、ワークスケジュール通りの勤務が行なえる          | 5 4 3 2 1      |
| ④勤務態度（スタッフ間における悪口など、社内の空気を乱す言動は厳禁）     | 5 4 3 2 1      |
| ⑤会社の代表として自覚を持ち、責任感のある対応ができる            | 5 4 3 2 1      |
| ⑥フロント対応において、基本的な接客用語が使える               | 5 4 3 2 1      |
| ⑦内線、外線対応において感じの良い応対ができる（第一声や受け答え）      | 5 4 3 2 1      |
| ⑧内線、外線対応において料金システム、ホテルの立地などがスムーズに説明できる | 5 4 3 2 1      |
| ⑨基本的なフロントコンピューター操作が行なえる                | 5 4 3 2 1      |
| ⑩フロント業務の引継ぎがスムーズに行なえる                  | 5 4 3 2 1      |
| ⑪調理レシピに従った調理が行なえる                      | 5 4 3 2 1      |
| ⑫検品業務（納品書との照合及びファイリング）が一人でできる          | 5 4 3 2 1      |
| ⑬フロント関連商品の発注、在庫管理がスムーズに行なえる            | 5 4 3 2 1      |
| ⑭すべての項目でフロント業務手順に従ったフロント業務が行なえる        | 5 4 3 2 1      |
| ⑮モデル作業ができ、新人フロント係の教育指導が行なえる            | 5 4 3 2 1      |
| ⑯ルーム係、フロント係スタッフへのリーダーシップを発揮できる         | 5 4 3 2 1      |
| ⑰店長不在の緊急の際、状況判断をして、必要に応じて業者への手配が行なえる   | 5 4 3 2 1      |
| ⑱お客様からの苦情、クレームに速やかに対応し報告できる            | 5 4 3 2 1      |
| ⑲店長指示のもと、銀行入金、買い物や納入業者、設備業者などの対応ができる   | 5 4 3 2 1      |
| ⑳スタッフ間のトラブルに速やかに対応し、店長へ正しく報告できる        | 5 4 3 2 1      |
| 備考                                     | 合計<br><br>100点 |

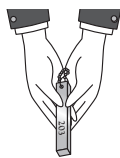
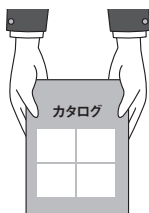
### ③動作…気持ちを含めて、きびきびと

#### ■お辞儀の種類と仕方

- ・状況に応じて、同時礼と分離礼、角度の使い分けをします
- ・通路では、お客様に気付いた時点で立ち止まり、笑顔で、「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と言ってお辞儀をし、お客様が通り過ぎるまでそのまま待ちます。



#### ■物の渡し方…基本的に物の授受は両手で丁寧に行ないます



- ・基本は胸から胸に、両手で、ゆっくり渡す
- ・相手が見やすいように
- ・使いやすいうように渡す
- ・必ず両手で「どうぞ」と一言添えて渡す
- ・受けたときは「ありがとうございます」と感謝の心を言葉にする

#### ●キーを渡すとき…

- ①部屋番号が読めるように表(上)に向けて渡す
- ②対面で渡す場合には両手で丁寧に渡す(遮へいも同様)
- ③手渡しが出来ない場合には音がしないよう丁寧に置く

#### ●金銭授受…

金銭の取り扱いは、必ず紙幣の裏表の向きと硬貨を揃えて、金銭トレイに乗せて渡す

## 第4章 「接客力」をアップするフロント対応

### 接客のポイント

#### ①表情…微笑みの状態がベスト

##### ■レジャーホテルのベストスマイル



口角を上げ歯は見えない

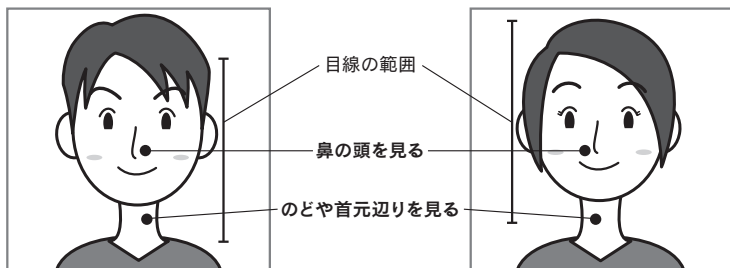
口角を真顔の表情から15度上げる

##### 【スマイルトレーニング】

「フ、ヒ、フ、ヒ、フ、ヒ、フ、ヒ…」と口角を「イ」の時に思い切り持ち上げながら発声し、顎がだるくなるまで続ける

#### 視線の範囲と位置

※ポイントは、じっと見つめるのではなく、軽く視線を合わせ、その後は時折目線の範囲で、視線をずらす



#### ②身だしなみ…“清潔感”が大切

- 髪の手入れ：女性の長い髪はまとめる。シニオンカバーの着用など、髪の毛の落ちない工夫をしましょう。
- 爪：爪はきちんと切り揃え、マニキュアなどは色の薄いナチュラルなものを使用し、剥げたりしないよう手入れをしましょう。
- 化粧：“女性のたしなみ”という観点から、明るめの口紅をつけましょう。
- 匂い：口臭、体臭、整髪料、化粧、香水、タバコなどの匂いには注意しましょう。