

接客マニュアル

作成日: ○○○○年○○月○○日

作成者: ×× ××

部署: △△部

目次

目的

対象者

接客フロー概要

接客手順

追加の対応手順

FAQ(よくある質問)

関連資料・リンク

更新履歴

1. 目的

マニュアルの目的を記入

2. 対象者

マニュアルの対象者を記入

3. 接客フロー概要

接客フローを記入

xxxxxx

xxxxxx

4. 接客手順

接客手順を記入

セリフ例を記載するとわかりやすい

5. 追加の対応手順

その他に必要な対応手順を記入

セリフ例を記載するとわかりやすい

6. FAQ(よくある質問)

よくある質問をQ&A方式で記入

7. 関連資料・リンク

関連資料やリンクがあれば記入

8. 更新履歴

日付

更新内容

更新者

接客マニュアル例文

作成日: 2024年10月23日

作成者: 山田花子

部署: 接客部

目次

目的

対象者

接客フロー概要

接客手順

4-1. 来店時の挨拶

4-2. お客様案内

4-3. 商品説明

4-4. レジ対応

4-5. クレーム対応

追加の対応手順

FAQ(よくある質問)

関連資料・リンク

更新履歴

1. 目的

このマニュアルは、お客様に対して一貫した質の高い接客を提供し、顧客満足度を向上させることを目的としています。

2. 対象者

このマニュアルは、店舗スタッフおよび接客業務を担当するすべての社員を対象としています。

3. 接客フロー概要

お客様の来店時に挨拶をおこなう。

店内や商品について案内する。

商品説明を丁寧におこない、必要な情報を提供する。

レジでの対応をおこなう。

クレームや返品の対応を丁寧におこなう。

4. 接客手順

4-1. 来店時の挨拶

例文：

「いらっしゃいませ。ようこそお越しくださいました。何かお探しのものがございましたら、お知らせください。ごゆっくりご覧くださいませ。」

4-2. お客様案内

例文：

「お客様、こちらへどうぞ。新商品コーナーをご案内いたします。こちらの商品は今週の特別セール品で、非常にお得です。何かご質問があればお気軽にお尋ねください。」

4-3. 商品説明

例文：

「こちらのコーヒーメーカーは、家庭用でもプロのような味を楽しめる最新モデルです。特徴としては、豆の挽き具合を細かく調整できる点がございます。追加の機能について詳しくご説明しましょうか？」

4-4. レジ対応

例文：

「お買い上げありがとうございます。合計で3,200円です。現金とカード、どちらをご利用でしょうか？また、ポイントカードはお持ちでしょうか？ありがとうございました。レシートは袋にお入れしますね。」

4-5. クレーム対応

例文：

「この度はご不便をおかけして申し訳ございません。お話をお伺いした上で、解決策をご提案いたします。どのような状況でお困りになったのか、詳しく教えていただけますでしょうか？」

5. 追加の対応手順

例文：

混雑時の対応：

「ただいま店内が混雑しており、少々お待ちいただくことになります。お待ち時間は約10分です。こちらのパンフレットをご覧くださいながらお待ちください。」

返品・交換対応：

「お手数をおかけして申し訳ございません。レシートをご提示いただけますか？ありがとうございます。確認いたしますので、少々お待ちください。」

6. FAQ(よくある質問)

Q: 接客中に別のお客様が来た場合、どう対応すればいいですか？

A: 「現在対応中のお客様に『申し訳ございません、少々お待ちいただけますか？』と声をかけて、次のお客様に『すぐに対応いたしますのでお待ちください』と伝えてから、迅速に対応を調整してください。」

Q: クレームが長引くときはどうすべきですか？

A:「一度上司にエスカレーションし、適切なサポートを受けてください。『この件に関しては、上司とともに確認し解決いたします』とお伝えして、お客様に安心感を与えます。」

7. 関連資料・リンク

接客マニュアル詳細ガイド(PDF)

店舗内マップと商品配置図(PDF)

8. 更新履歴

日付

更新内容

更新者

2024年10月23日

初版作成

山田花子

2025年01月10日

クレーム対応手順を追加

田中太郎