

# 接客業の評価シート

## 【テンプレート】

氏名:

所属:

評価期間:

評価者:

### 1. 業務理解と遂行力

(担当する接客業務を正確に理解し、適切に遂行しているかを評価する)

### 2. 接客マナー・コミュニケーション

(言葉遣いや態度、表情、身だしなみなど、接客マナーの基本を守っているか、またお客様やチーム内でのコミュニケーションが円滑に行われているかを評価する)

### 3. 積極性と向上心

(業務改善への意識、新しい知識やスキルの習得に対する姿勢、自ら行動する力について評価する)

### 4. 勤怠・勤務態度

(出退勤の正確さ、急な欠勤・遅刻の有無、業務中の姿勢や勤務態度を評価する)

### 5. 今後の目標

(次の評価期間に向けた具体的な目標や取り組み、習得したいスキルなどを記載する)

## 【記入例】

氏名:山田 太郎

所属:営業部

評価期間:2024年4月～2024年9月

評価者:田中 聰

### 1. 業務理解と遂行力

日々の接客業務において基本的な業務フローを正しく理解し、来店から会計まで一貫して丁寧に対応できている。混雑時にも落ち着いて行動し、指示を仰ぐ柔軟さもある。

### 2. 接客マナー・コミュニケーション

常に笑顔でお客様に接しており、礼儀正しい言葉遣いができている。問い合わせにも丁寧に対応し、顧客満足につながっている。スタッフ間の連携も良好。

### 3. 積極性と向上心

新人スタッフへの指導を積極的に行い、自身も新しい業務内容を進んで学ぶ姿勢が見られる。改善提案もいくつか実践し、業務効率向上に寄与している。

### 4. 勤怠・勤務態度

勤務態度は常に誠実で、シフトにも柔軟に対応している。欠勤や遅刻もなく、周囲からの信頼も厚い。

### 5. 今後の目標

常連のお客様への対応力をさらに高めることを目指し、コミュニケーションスキルの向上に取り組む。今後は店舗全体のレイアウト改善にも積極的に関わりたい。