

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
サービス前準備	準備開始	大きな声ではっきりと返事ができている	
	身だしなみの確認	身だしなみが確認できている	
	伝票、ボールペンを用意	伝票の準備ができている	
	審査員に開始を伝える	開始を伝えることができている	正しい姿勢ができている
迎賓	出迎えと挨拶	お客様に挨拶ができている	適切な接客用語を使うことができている
		お辞儀ができている	正しいお辞儀ができている
		人数の確認ができている	
	席へ案内	お客様の先に立って案内ができている	席を指し示して案内できている
	メニューの案内	メニューの案内ができている	お客様の着席を待ってから声をかけている
		適切な接客用語を使うことができている	
水のサービス	ピッチャーからグラスに水を入れる	グラスを正しく持つことができている	適切な量の水を入れることができている
		こぼさずに水を入れることができている	
	水をテーブルに置く	グラスを正しく持つことができている	トレイを正しく持てている
		こぼさずにサービスできている	
			声をかけ、水等を丁寧に適切な位置に置くことができている
		トレイをテーブルに置いていない	
オーダー・テイク	声かけ	お客様に声をかけることができている	適切な接客用語を使っている
	伝票に記入する	伝票を正しく記入ができている	トレイをテーブルに置いていない
	注文を確認する	品名と数量を正確に復唱ができている	
	オーダーを了承する	テーブルを離れる際に会釈ができている	正しいお辞儀ができている
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ることができている	伝票をカウンターの適切な位置に置いている
注文品のサービス	注文品の確認	グラス等を衛生的に扱うことができている	伝票と注文品を照合することができる
	注文品のサービス	こぼさずにサービスすることができる	声をかけ、丁寧に適切な位置に置くことができる
		品名を告げてサービスすることができる	トレイをテーブルに置いていない
		注文どおりにサービスすることができる	スプーン等を適切な位置に置くことができる
	注文品の確認と伝票処理	伝票の内容を確認することができる	
		伝票を置くことができている	伝票を裏返し、適切な位置に置くことができる
お辞儀ができている		正しいお辞儀ができている	
		適切な接客用語を使うことができる	
お見送り	見送りの挨拶	お辞儀ができている	正しいお辞儀ができている
			適切な接客用語を使うことができる
			プラスアルファの言葉を付け加えることができる
下げ物・テーブル拭き	忘れ物のチェック	忘れ物の確認ができている	テーブル、椅子の上・下を確認することができる
	片付けの準備	トレイ等の準備ができている	
	下げ物	トレイを使用して下げ物ができている	グラス等を丁寧に扱っている
	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ている	備品類を動かし、テーブル全体を清潔にできている
		テーブルやいすを定位置に戻すことができる	清潔にした後にトレイをテーブルの上に置いていない
食器類の返却	グラス等を決められた場所に返却することができる	グラス等を種類毎に整理して返却できている	
終了	審査員に終了を伝える	終了を告げることができる	正しい姿勢ができている
総合評価	全体的な印象	真剣に取り組んでいる	良い姿勢で接客ができている
		笑顔で接客ができている	常に笑顔で接客ができている
			めりはりのある態度、動作で接客ができている
			状況に応じた声の大きさと話すことができている

接客サービス検定において、重点的に評価する項目です。

初級の評価内容において80%以上の達成で「初級」、初級と中級の評価内容においてそれぞれ80%の達成で「中級」となります。

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ことが重要です。