

第一回エステティックグランプリ予選評価シート

大分類	No.	項目	3点	2点	1点
電話	1	3コール以内に電話に出た。3回以上鳴った場合は「お待たせいたしました」と気遣う言葉があった。	-	できている	できていない
	2	冒頭でサロン名をはっきりと名乗っていた。	-	できている	できていない
	3	電話における言葉遣いは適切であり、不適切な敬語は使っていなかった。	完璧にできている	一部できていない	全体的にできていない
	4	お客様の名前をフルネームで聞いていた。	-	できている	できていない
	5	希望日時の予約がスムーズに取れた。また希望日時が困難な時は、別日時の提案がありスムーズに予約できた。	-	できている	できていない
	6	体験時にかかるおおよその時間を確認していた。	-	できている	できていない
	7	お客様から伺ったことをはっきりと復唱し、間違いのないように確認していた。	-	できている	できていない
	8	サロンの場所をお客様が分かっていないか確認し、分からない場合は分かりやすい説明があった。	-	できている	できていない
	9	電話を切る際に、電話応答者の名前をはっきり名乗っていた。	-	できている	できていない
	10	お客様より先に電話を切らなかった。	-	できている	できていない
	11	電話対応全体の印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
基本応対	12	スタッフ同士で私語をしていなかった。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	13	スタッフは常に姿勢を正し、カウンターに寄りかかたり、だらしない立ち方はしていなかった。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	14	スタッフは常に笑顔または真剣な表情で仕事をしていた。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	15	スタッフの制服にしわや汚れはなく、清潔感が感じられた。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	16	スタッフの頭髮、化粧、爪などに清潔感が感じられた。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	17	スタッフから飲食物、たばこ、香水などの匂いしななかった。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	18	ネームプレートをお客様の目にすぐ入るように左胸に着けていた。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	19	言葉遣いは適切であり、不適切な敬語は使っていなかった。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	20	お客様のことを名前と呼んでいた。(フルネームではなくてもOK)	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	21	スタッフ全体の印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
	お出迎え	22	サロン入店時、誰もいなかったり、放置されることなく、スムーズに案内された。	-	できている
23		お客様の来店に対して意識が向けられており、お客様の方を向いて笑顔で挨拶をしていた。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
24		サロン滞在中、近くを通りかかったスタッフがお客様に挨拶、または会釈をしていた。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
25		お出迎えの印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
フレカウンセリング		26	お客様の歩調に合わせて、更衣室、施術ルーム、カウンセリングルームなどに誘導していた。	-	できている
	27	お客様の荷物や上着などに気配りがあった。	-	できている	できていない
	28	カウンセリングシートの説明があった上で記入を促していた。	-	できている	できていない
	29	カウンセリングシートが書き終わると、長い時間待たされることはなかった。	-	できている	できていない
	30	担当スタッフがお客様に自己紹介をしていた。	-	できている	できていない
	31	お客様の緊張感を取り除くために、世間話するなどお客様をリラックスさせる気遣いがあった。	-	できている	できていない
	32	お客様の話を否定しなかった。	-	できている	できていない
	33	お客様の話を目を見て、相槌を打ちながら聞いていた。	-	できている	できていない
	34	お客様の話を途中で遮ったりせず、最後まで聞いていた。	-	できている	できていない
	35	お客様の重要な話はメモを取っていた。	-	できている	できていない
	36	お客様の悩みの「なぜそうなったか」という理由を説明していた。	分かりやすく説明していた	説明はしていた	説明していない
	37	お客様の現状のライフスタイルを聞いていた。	-	できている	できていない
	38	本日の施術内容を順番にイメージのわくように説明していた。	-	できている	できていない
	39	本日からかかる時間を確認し、お客様の予定を気遣っていた。	-	できている	できていない
	40	「何かご質問はございませんか?」などとお客様からの質問を促していた。	-	できている	できていない
施術	41	施術に入る前に本日の料金を明確に伝えていた。	-	できている	できていない
	42	フレカウンセリングの印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
	43	「施術前にお手洗いは大丈夫ですか?」などの気配りがあった。	-	できている	できていない
	44	お着替えの際に、ロッカー、棚、ハンガー等の使い方の分かりやすい説明があった。	-	できている	できていない
	45	「お寒くないですか?」などと毛布のかけ具合などに気配りがあった。	-	できている	できていない
	46	ターバンの巻き方が緩いことはなかった。また緩くても確認し、改善できていた。	-	できている	できていない
	47	エステティシャンの爪が当たって、痛いということはない。	-	できている	できていない
	48	1つ1つの施術の前に「今から〇〇していきますね」などの説明があった。	-	できている	できていない
	49	エステティシャンの手は温められており、触れられたときに冷たいと感じなかった。	-	できている	できていない
	50	ふき取りがしっかりとできていた。またできていなくても、確認があり、再度ふきとっていた。	-	できている	できていない
	51	施術終了後、声のトーン、体の起こし方、部屋の照度などの心遣いがあった。	-	できている	できていない
	52	施術終了後、すぐに本日の肌の状態や施術の結果を示していた。	-	できている	できていない
	53	施術の印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
	54	施術中の会話の印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
	アフターカウンセリング	55	お客様に感想を聞いていた。	-	できている
56		施術前と施術後の変化の再確認をおこなっていた。	-	できている	できていない
57		コースの提案や商品のお勧めをカウンセリングが始まってすぐには話さなかった。	-	できている	できていない
58		お客様の悩みを解決するための日常でのケアアドバイスをしていた。	-	できている	できていない
59		アフターカウンセリングの印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
提案	60	お客様へのコースまたは次回の提案は、お客様のお悩みに沿った内容であった。	-	できている	できていない
	61	お客様へのコースまたは次回の提案は、内容も金額も明瞭で分かりやすかった。	-	できている	できていない
	62	購入を断る、検討する旨を伝えた際、笑顔で対応しており、態度が変わらなかった。	-	できている	できていない
	63	強引な提案やしつこい勧誘はしてこなかった。	-	できている	できていない
	64	提案の印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
お会計	65	体験した施術の確認をした上で、金額を言っていた。	-	できている	できていない
	66	お金またはクレジットカードを両手で扱っていた。	-	できている	できていない
	67	お会計の印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	できていない
お見送り	68	お客様の退店に対して意識が向けられており、お客様の方を向いて笑顔で挨拶をしていた。	全員ができています	一部のスタッフができていない	全体的にできていない
	69	ドアやエレベーターまでお見送りし、お客様が見えなくなるまでお見送りしていた。	-	できている	できていない
	70	お見送りの印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
清潔感	71	店頭の清潔感	全体的に清潔である	一部清潔ではない部分がある	全体的に不潔である
	72	出入口の清潔感	全体的に清潔である	一部清潔ではない部分がある	全体的に不潔である
	73	受付カウンター(待合室(ソファ、テーブル含む)の清潔感	全体的に清潔である	一部清潔ではない部分がある	全体的に不潔である
	74	カウンセリングスペース(テーブル、椅子含む)の清潔感	全体的に清潔である	一部清潔ではない部分がある	全体的に不潔である
	75	施術スペース(備品等含む)の清潔感	全体的に清潔である	一部清潔ではない部分がある	全体的に不潔である
	76	ベッド(タオル含む)の清潔感	全体的に清潔である	一部清潔ではない部分がある	全体的に不潔である
	77	お手洗い(匂い含む)の清潔感	全体的に清潔である	一部清潔ではない部分がある	全体的に不潔である
	78	メイクスペースの清潔感	全体的に清潔である	一部清潔ではない部分がある	全体的に不潔である
	79	ツール、POPの清潔感	全体的に清潔である	一部清潔ではない部分がある	全体的に不潔である
	80	サロン全体の清潔感の印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
全体	81	全体の印象を教えてください。 そのように感じた理由を教えてください。	良い	普通	悪い
	82	このサロンが通える距離だったら、契約、または再来店したいと思いませんか? そのように感じた理由を教えてください。	したいと思った	どちらでもない	したくないと思わなかった
	83	サロンの良かった点を教えてください。 サロンの悪かった点を教えてください。	(フリーアンサー)	(フリーアンサー)	(フリーアンサー)
			合計	点	