

試験前のおさらいに!

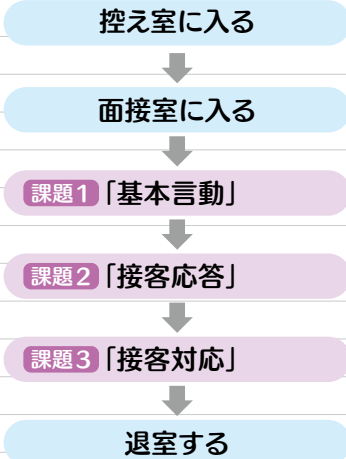
準1級

面接試験 要点まとめ

問われること
のPoint

「愛想のある態度(雰囲気)が、普通を超えている」かどうかを問われます。丁寧な動作と言葉遣いを心掛けることはもちろん、お辞儀とあいさつはきちんと行いましょう。

● 試験の流れ



基本言動

提示された4つの課題を、「言葉と動作」で行う

- ・「いらっしゃいませ」
- ・「ありがとうございました」
- ・「はい、承知いたしました」
- ・「いかがでございますか」

接客応答

提示された2つの課題を「言葉と言い方」で行う

● パターン1

- 1「お客さまお忘れ物でございますが」
- 2「案内するのでこっちへどうぞ」
→「ご案内いたしますので、こちらへどうぞ」など

● パターン2

- 1「お客さま、お荷物をお預かりいたします」
- 2「注文は決まったか」
→「ご注文はお決まりになりましたでしょうか」など

● パターン3

- 1「どうぞご自由にお持ちくださいませ」
- 2「この品物でいいか」
→「こちらのお品物でよろしいでしょうか」など

● 基本は前傾姿勢

視線は
お客さま

・お客さまを
意識した姿勢
・お客さまを
立てた態度



両手は前で
重ねる

腰を軽く折る

接客対応

模擬販売のロールプレイングを接客対応のときの「言葉・言い方・動作」で行う

- ・あいさつとお辞儀を丁寧に
- ・基本の前傾姿勢でお客さまの目を見る
- ・笑顔を忘れない