

### 第3章 店舗管理に関する知識

#### (2) 清掃作業(調理場以外)

誰でも見た目で( 清潔感 )を感じたなら、その店を利用する( 動機 )の一つになります。その清潔感は個人差がありますが、最も( 感度の良い )お客様に清潔感を感じてもらえるレベルを知っておく必要があり、( 店舗責任者 )は、そのレベルが提供できるよう、従業員に教育訓練をしなくてはなりません。

##### ① 清掃のポイント

効率よくしかも高レベルの清掃作業は、使う( 道具を正しく使う )ことで決まります。

=【P13】=

#### (4) レジ操作の重要さ

レジを締めた時、ロール上の現金有り高と、実際の現金有り高が( 一致 )していることが重要です。

( 誤差 )が出るということは、受け取るべき代金を少なくあるいは多く受け取っているか、お客様に渡すべき( 釣銭 )を少なくあるいは多く渡しているかのどちらかです。

ロール上の現金有り高より実際の現金有り高が少なければ、店に( 損失が発生 )することになり、逆に、実際の現金有り高が多ければ、お客様に損失が発生することになり、( 信頼を損ね )客数を減らす要因になります。 =【P16】=