

第1章 接客に関する知識

1	日本における接客のサービスの特性は何ですか。	
答え		P1
2	「おもてなし」を実現するためには何が重要ですか。	
答え		P1
3	お客様は来店する時、一定の期待を持っていますがそれはどのようなことに対する期待ですか。	
答え		P1
4	顧客満足に関係するQSCAとは何ですか。	
答え	Q : S : C : A :	P1
5	客席内において、ニコニコ、ハキハキ、キビキビが重要です。それぞれを具体的に説明して下さい。	
答え	ニコニコ : ハキハキ : キビキビ :	P3
6	清潔な服装や身だしなみを整えることは、お客様にどのような影響がありますか。	
答え		P4
7	お客様が最も期待が高まる瞬間はいつですか。	
答え		P6
8	お客様とスムーズなコミュニケーションを交わすための手段は何ですか。	
答え		P7