

Cランク評価項目

姿勢	デベロッパーの基準・メーカーのイメージを守りお客様を不快にさせない身だしなみを心掛ける	2	20
	良い姿勢・気持ちの良い笑顔で店頭立ち、正しいお辞儀・所作を心掛ける	2	
	常に学ぶ姿勢を持ち、わからないことはそのままにせず解決し、次に生かす	2	
	店頭では敬語・丁寧語を使い、お客様に失礼のない言葉遣いを心掛ける	2	
	遅刻・早退・欠勤はしないことを心掛け、致し方ない場合には速やかに連絡する	2	
	常に周りのスタッフに感謝の気持ちを持ち、急なシフト変更などにも快く対応する	2	
	急な欠勤などが無いよう体調管理をし、病時には速やかに受診する	2	
	デベロッパーのルールを守る	2	
	ホスピタリティマインドを持ち、お客様と一緒に働く人々に気遣いをする	2	
報連相を常に心がけ、素早いリスクマネジメントを行う	2	15	
お客様をお迎えるために常にクレンジングを行う	2		
電話のコールには素早く対応し、ゆっくりはっきりと話し、メモを取る。	2		
配送・客注・取り置きをルールを理解し、お客様の希望が第一優先で対応する	2		
お客様をお待たせしないよう、正確な金銭授受を行う	2		
お客様第一優先を意識し、作業時でもこまめに顔を上げ周囲に気を配る	2		
VMDの理解を深め、店頭の展開を覚え、乱れた際には元に戻す	1		
伝票類は、決められた場所にルールを守って保管し、外部に漏らさないよう気を配る	1		
イベント・セール時には正確に内容を理解し、的確にお客様へアナウンス・提案し成功へ尽力する	1		
マネキンに着せている商品が売れた場合は速やかに違う商品を着せ付ける	1	13	
サイズ掛け・品掛けした商品は、速やかに違う商品に変更し、フォロー発注の意見をする	1		
店頭で欠けている商品がないか常に確認し、品出しを行い、乱れている場所は整える	2		
納品の際には、客注品か店頭品かを確認し、しかるべき場所にストック・品出しをする	2		
出勤時には連絡ノート・朝礼ノートを必ず確認する。退社時には引継ぎ事項を明記しておく	2		
報告業務に必要な予算比・累計比・前年比・進捗率・セット率などの計算を正確に行う	1		
掃除用具やハンガー・マネキン・ラックなどの備品は、常に整理整頓し、管理を徹底する	1		
納返品・売上などの入力に正確に間違いなく行う	1		
在庫状況は常に最新であるよう、売りけし・入力などは正確に行い、ずれがある場合には修正する	1		
VMD変更の際には、ストックにしまう商品のハンガーを外し、早急にストックする	1	14	
少なくなった備品は速やかに補充する	1		
納品時には、入荷量・納品する商品を確認し、事前にストックに空きスペースを作り計画的にしまう	1		
効果的な動的待機をし、アイコンタクトを取り入店を促す	2		
入店されたすべてのお客様に聞こえる声の大きさで『いらっしゃいませ』と声掛けする	2		
早めのファーストアプローチで、お客様に販売員の存在を伝える	2		
アプローチでお客様が気になっている点に対して、的確に商品説明をする	2		
表情やリアクションでお客様への共感を表現し、質問を交えて会話を盛り上げる	1		
お客様を褒めたり自分自身の話を交えたりすることで、お客様との信頼感・連帯感を生み出す	1		
選択肢を減らし、決めやすいように候補を消去する提案をする	1	14	
お客様の迷いにははっきりと共感し、応酬話法を用いて説得する	1		
顔のわかるお客様が来店されたときにはお名前でお呼びする	1		
名簿をいただく目的をお伝えし、必要なお客様情報（サイズ・好み・年代・お買い上げ品など）を明記する	1		
タイミングよくお客様へお声がけできるような立ち位置を取り、的確なアプローチでお客様を足止めする	2		
お客様と商品に対し、三角形の立ち位置を取り商品を提案する体制を取る	2		
ニーズ・ライフスタイルなどを聞き、リアリティを含めた商品のメリット・デメリット提案する	2		
お客様が気になっている点に対して、的確に商品説明をし、場合によっては代替品を提案する	2		
クレームの際には必ずお詫びをし、再度お客様に説明させないよう的確に引継ぐ	1		
他スタッフの接客にも気を配り、在庫確認・お包みなどお客様をお待たせしないようフォローする	1	14	
単品売りにならないよう、お客様のニーズに合わせ、プラス一点のおすすめをする	1		
自分のセット率・客単価・客数の分析をし、何を売ればいいのか、接客内容を構成する	1		
お客様から聞かれたことや売り逃した商品などについて、店長へ情報提供する	1		
お客様のために何が出来るかを常に考え、サンクスDM、セールDMなどを送れる自分のお客様を作る	1		
商品の素材的特徴や機能的特徴を理解し、お客様に説明・提案できるよう準備をする	2		
お客様の希望に合わせて素早く正確に寸法を測り、希望通りにお直しができるように気を配る	2		
お直しの基本用語・できるお直し・できないお直しを理解しお客様に提案する	2		
洗濯表示を理解し、適切な取り扱い方法を説明する	2		
鏡・フィッティングルームへの誘導・待機・代替品の提案をする	1	14	
お客様がご覧になりやすいように商品を広げ、店内で着用できるものは着せかける	1		
休みの次の日・商品入荷の際には、必ず在庫状況を確認する	1		
新作が入荷したら、商品情報を勉強し、接客に生かせるように準備する	1		
クレームの際には必ずお詫びをし、お待たせしないよう、的確に引継ぎをする	1		
ギフト包装・のし・外商対応・免税手続きなどの業務を理解し実行する	1		