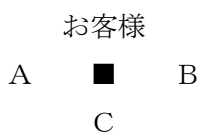


接客・ビジネス心理検定（簡易版）

問1. 接客中に次のようなしぐさがみられる時、お客様はどのような心理状態であると考えられますか。

- ①しきりにあごを触っている
- ②唇をぎゅっと結んでいる
- ③手のひらを握りしめている
- ④会話中に目が上を向く

問2. 接客の際に最も効果的な座席の座り方は以下の図のA・B・Cのうちどれになりますか。また①・②・③のような座席配置はどのような時に最も効果的となりますか。 ※■はテーブルを意味します。



問3. 次のうち最もクレームが出やすいと考えられるのはどの色の洋服を着たお客様だと思いますか。

- ①黒
- ②パステルカラー
- ③白
- ④赤

問4. 好感を持たれる接客を行うためには、言葉づかいだけでなく、声のトーンや表情や服装などにも気をつけることが大切ですが、言葉づかい・声のトーン・表情や服装などはお客様に対して与える印象にそれぞれ何%位影響を与えていると考えられていますか？

言葉づかい	%
声のトーン	%
表情・服装	%

問5. お客様に待ち時間を長いと感じさせないためにはどのような工夫をすると良いと思いますか。心理的時間の法則からあなたのアイデアを3つ記入してください。

※接客・対人心理学基礎講座

<http://n-sk-c.info/psychology-basic.html>

※ビジネス心理学・総合講座

<http://n-sk-c.info/business-psychology.html>

©n-sk-consulting

日本心理教育コンサルティング <http://n-sk-c.info/>
(Yahoo Google MSN などで検索できます)