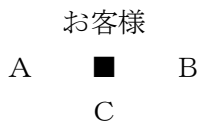


問1. 接客中に次のようなしぐさがみられる時、お客様はどのような心理状態であると考えられますか。

- 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A・B・Cの位置に座ることはどのような心理的影響・効果がありますか。 ※■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. お客様からの問い合わせ・クレームの際に「担当部署が異なる」という理由で、お客様に電話のかけ直しを促すことは、少なくとも3つの理由からクレームを肥大・モンスター化させる危険があります。以下にその3つの理由を記入してください。

- ①
- ②
- ③

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。

- ①
- ②
- ③

おすすめ心理学講座

接客・ビジネス心理学 総合講座・検定	https://n-sk-c.info/business-psychology.html		
心理学を活用した接客 クレーム対応研修	https://n-sk-c.info/setsugu.html		
仕事に活かす心理学 書籍	https://n-sk-c.info/business-psychology-book.html	