

## 2

## スタッフマニュアル ～ 接客レジ編 ～

1. レジ接客 はじめに
2. 接客の流れ
  - 1 ファーストコンタクト
  - 2 商品の選択
  - 3 注文の確認
  - 4 現金会計
  - 5 おつり他
  - 6 商品のお渡し
  - 7 クロージング
3. レジ操作補足
  - 1 数量の変更方法
  - 2 その他の会計方法
  - 3 領収書の印刷方法
  - 4 会計後の編集
  - 5 会計後の取消
4. その他注意事項

# ① レジ接客 はじめに

レジ対応で大切なことは相手に伝わる「声」と注文の「確認」です。レジ台越しに客様に話しかけるので、大きくハッキリとした声で話しかけることを心がけましょう

## 大切なこと

● 大きくハッキリとした声で話しかける

● 注文の「確認」を忘れない

● 何度も練習する

スムーズにかまなくなるまで練習

レジ対応は、金銭の取り扱いがあるため、慎重に行わなければなりません。正確性が求められる対応だからこそ、正しい流れで行うことが大切です。

## 準備

はじめにレジを操作する担当者を選択をおこなう

① 【担当者切替】をタップ

② 【担当者タイル】をタップ



レジのお仕事は操作に不安を感じる方や難しそうと思う方も多いかもしれませんが、最初から単独で業務に就くことはありません。何度も練習し、先輩スタッフにサポートしてもらいながらマスターしましょう。

## ②接客の流れ

### 1 ファーストコンタクト

#### いらっしゃいませ

お客様とのファーストコンタクト。笑顔でハッキリとした声で相手に伝わるように言う。

#### こちらでご注文をお伺いいたします お決まりでしたらお伺いします

こちらから積極的にお客様にお伝えする。

#### こちらで(すぐに/店内で)召し上がりますか。で すか。でしょうか。

8個入の場合 紙箱か木舟に入れるか判断できる  
店内飲食とお持ち帰りでは、税率が変わるので必ず先に  
聞く。

#### 店内・持帰の選択

店内飲食の場合【店内〇〇】  
持ち帰りの場合【持帰〇〇】  
のタイルをタップする。



スムーズに作業ができるようにたくさん練習してなれましょう