

# 来客対応診断

実施日 平成〇年〇月〇日 ( )

事業所名 \_\_\_\_\_ 様

①見学受付・電話対応、案内者の身だしなみ・接遇 14/25 点

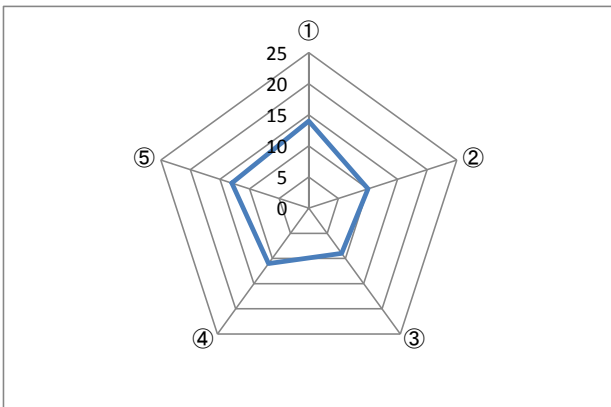
1	見学申し込み時の電話の印象はどうか	1	2	3	4	5
2	電話での見学当日の説明は分かりやすいか	1	2	3	4	5
3	来客者に対し笑顔で挨拶をしているか	1	2	3	4	5
4	来客者に目線を合わせて声掛け、対応をしているか	1	2	3	4	5
5	業務に合った服装や靴か (清潔感はあるか)	1	2	3	4	5

②説明方法 10/25 点

1	専門用語は使わず、分かりやすい言葉で表現しているか	1	2	3	4	5
2	来客者のニーズを掴み、対応しているか	1	2	3	4	5
3	パンフレット等、資料は分かりやすいか	1	2	3	4	5

◆来客対応診断◆

総合得点 60 点 / 125 点



- ①見学受付・電話対応・案内者の身だしなみ・接
- ②説明方法
- ③各種説明
- ④新規開設事業所の見学の工夫
- ⑤環境整備

① **見学受付・電話対応、案内者の身だしなみ・接遇**  
見学受付の電話対応は、明るい声で.....

② **説明方法**  
早口で専門用語が多く.....

③ **各種説明**  
利用料金についての説明は、要介護度別の.....

④ **現場スタッフ**  
接遇に関しては、職員間で.....

⑤ **環境整備**  
浴室やトイレは清潔にされていたが.....

◆**総合診断**◆  
見学対応者の方は、説明時、見学者に目を合わせ、対応していた。来所してすぐ.....