

서비스 스크립트 리포트

■ 작성자 성명	주OO		■ 매장명	청소년센터1	■ 매장 근무자	FOH (2 명)	
■ 방문 시간 (작성 시간)	2024-10-10 13:01		■ 당월 점수	95	■ 전월 점수	92	BOH (2 명)
■ 매장 행사							

구분	평가항목	배점	점수	평가등급	세부내용
1. 맞이인사(12)	1-1) 인사태도	4	4	4. 밝은 미소 2. 무표정 0. 짜증스러운 표정 / 불친절	맞이인사는 직원 중 한사람이라도 기준에 맞는 경우 점수 부여함 1. 인사태도에서 인사말이 없는 경우 0점
	1-2) 정확한 인사말	4	4	4. 정확하게 "안녕하세요" 등의 인사말을 한다. 2. 인사말은 했으나 잘 들리지 않음 0. 인사말 없음	1. 인사말은 정중한 맞이인사말인 경우 어느 것이나 무방 (안녕하세요. Chai797 입니다. 안녕하십니까? 바른고기 정육점 입니다.) 2. 인사말을 한 경우 어떤 인사말을 했는가 기입
	1-3) 고객 입장 시 즉시 응대(자리 안내) 단 자리가 없는 경우 고객에게 양해를 구하면 감점하지 않음	4	4	4. 입장시 즉시 자리안내해줌 또는 손님이 많아 대기시 대기시간을 정확히 알려줌 2. 즉시 자리안내하지 않고 1분 이내 방치후 자리 안내해줌, 또는 자리없다는 양해를 구하되 대기시간 알려 주지 않음 0. 자리응대하지 않고 1분 이상방치함.	
합 계		12	12		

맞이인사의 문제점 (구체적 기재)

문제점에 대한 개선 방안 (구체적 기재)

2. 식사전 고객 응대(30)	2-1) 완벽히 세팅된 테이블에 안내여부	4	4	4. 세팅된 테이블로 안내 2. 하나라도 세팅 덜되면 감점 0. 정리되지 않은 테이블로 안내	안내받은 자리가 정리되지 않거나 정리중이면 감점빠진 품목 (냅킨,메뉴판 등)이 있으면 감점 ▶ 단 고객이 임의로 들어가 착석한 경우에는 4점 부여
	2-2) 주문 절차 안내	4	4	4. 주문벨 안내와 메뉴판 설명 0. 고객에게 설명 안함	안내 직원이나 홀 서버 중 한명이 설명하는 것을 확인
	2-3) S-ON 카드 가입여부를 확인 했는가?	4	4	4. S-ON 홍보 POP 설명과 가입 여부 확인 2. S-ON 가입 여부만 확인 0. S-ON 카드 언급 안함	식사 중에 S-ON 가입 확인한 후 설명할 경우도 4점 부여
	2-4) 주문 받을 시 서버가 메뉴이름을 정확히 알고 있습니까?	4	4	4. 정확히 알고 있음 2. 약간 머뭇거림 0. 모름	주문시 음식명을 말하지 말고 손으로 메뉴판의 그림을 가리켰을 때 직원이 정확히 음식명을 대면 점수 부여
	2-5) 메뉴 / 음료에 대한 지식 정도	4	4	4. 정확히 알고 있음 2. 약간 머뭇거림 0. 설명을 못함	메뉴에 대한 설명 요구했을 때 정확히 소개하면 만점
	2-6) 추가 메뉴 확인	4	4	4. "더 필요한 것은 없습니까" 등 추가 메뉴에 대한 질문을 한다. 0. 권유없음	전 직원 100% 실시
	2-7) 주문내용 확인 여부	4	4	4. 확인함 2. 주문내용 빠트리림 0. 확인하지 않음	주문메뉴를 한가지라도 빠트리면 감점
	2-8) 빌페드 제공	2	2	2. Posting 후 주문 내역 빌페드에 제공 0. Posting 후 제공 하지 않음	틀이나 단체 예약의 경우 메뉴 제공하면서 빌페드 제공할 경우도 2점 부여
합 계		30	30		

식사전 고객응대의 문제점 (구체적 기재)

문제점에 대한 개선 방안 (구체적 기재)

3. 식사 중 고객응대(24)	3-1) 고객 요구사항에 대한 응대	5	5	5. 바로 요구한 사항 바로 시행 3. 늦게 시행됨 0. 응대 못함	
	3-2) 서빙시 태도	5	5	5. 밝은 미소로 응대 3. 무표정 0. 짜증스러운 표정 / 불친절	양해 멘트 제공 여부 확인 "실례하겠습니다" 등
	3-3) 메뉴 제공시 태도	5	5	5. 메뉴명과 상품설명을 함께 실시 3. 메뉴이름만 언급하며 제공 0. 아무 설명 없음	드시는 방법, 주의 사항 설명 여부 확인
	3-4) 중간 테이블 정리	4	4	4. 사용한 접시 및 티슈 등을정리	테이블에 보이는 관심이므로 필요한 요청이 있을 경우 자연스럽게 정리 요망
				2. 근무 직원 50% 이상 실시	
				0. 정리 안함	
	3-5) 중간 만족도 확인	5	5	5. 중간 만족도 점검함	식사 만족에 대한 언급은 퇴점전까지만 실시하면 5점 부여
				3. 근무 직원 50% 이상 실시	
				0. 점검 안함	
	합 계		24	24	

식사 중 고객응대의 문제점 (구체적 기재)

문제점에 대한 개선 방안 (구체적 기재)

4. 직원 유니폼 착용 상태(15)	4-1) 유니폼/명찰 착용 여부	5	5	5. 모두 착용	유니폼은 교육시 제공한 유니폼 사진을 기준으로 함
				3. 한가지 미착용	
				0. 두가지 미착용	
	4-2) 복장 상태	5	5	5. 단정함	감점 이유에 대하여 자세하게 기입
				3. 단정하지 않음 (직원 1인)	
				0. 단정하지 않음 (2인 이상)	
4-3) 두발, 손톱 등 위생 상태 (한 직원이라도 기준에 미흡하면 감점)	5	5	5. 잘 정돈된 상태이고 손톱이 너무 길지 않고 깨끗한 상태		
			3. 줄 중 하나 정돈되지 않음		
			0. 둘다 정돈되지 않음		
합 계		15	15		

직원 유니폼 착용 상태의 문제점 (구체적 기재)

문제점에 대한 개선 방안 (구체적 기재)

5. 배송인사 (19)	5-1) 인사태도	3	3	3. 밝은 인사 1. 무표정 0. 짜증스러운 표정 / 불친절	배송인사는 직원 중 한사람이라도 기준에 맞는 경우 점수 부여함
	5-2) 정확한 인사말	3	3	3. 정확하게 '안녕히 가십시오' 등의 인사말을 함 1. 인사말은 했으나 잘 들리지 않음 0. 인사말 없음	인사말은 정중한 배송인사말인 경우 어느것이나 무방
	5-3) 만족도 확인	4	4	4. 결제시 식사에 대한 만족도 확인 0. 결제만 진행	
	5-4) 계산의 신속성	3	3	3. 신속한 대응 및 처리 0. 신속하지 않은 대응 및 처리	결제시 카운터에 전화가 온 경우 직원이 "잠시만 기다려 주십시오" 등 양해의 말을 한 경우는 감점에서 제외
	5-5) 계산 오류 및 착오 여부	3	3	3. 정확하게 계산 0. 오류 / 착오 있음	계산하기 전 빌패드의 주문 내역 및 금액 확인
	5-6) S-ON 쿠폰 사용 여부 확인 (적립 / 가입 권유)	3	3	3. 쿠폰 사용 내역 확인하고 적립 진행(미소지시 가입 권유) 1. 소지 확인 만 진행 0. 소지 확인 안함	
합 계		19	19		

배송인사의 문제점 (구체적 기재)

문제점에 대한 개선 방안 (구체적 기재)

■ 매장의 서비스 강점

■ 매장의 서비스 개선점 (Action Plan 작성) 전월 내용의 경우 결과치 작성