

総括表

■ 対象者概要

評価期間			営業								
評価対象者	氏名		区分		性別						
	生年		年齢								
	入社		勤続								
	社番		所属		ポジション						
			店責								
	出勤		欠勤		公休		有給		遅出		遅早

教育指導の該当者	トレーニー	氏名	業務	判定	対象
				級	
				級	
				級	
				級	
				級	

※ 基本能力の評価 B 以上のトレーニー人数 ※ MGRの評価 B 以上のトレーニー人数

■ 考課概要

評価項目		第1期評価		第2期評価		第3期評価	
1	社内理念	級	円	級	円	級	円
2	オペレーション(基本能力)	級	円	級	円	級	円
3	オペレーション(能力加算)	級	円	級	円	級	円
4	オペレーション(付け回し)	級	円	級	円	級	円
5	教育指導	級	円	級	円	級	円
6	MGR	級	円	級	円	級	円

評価項目		評価	査定	店責	人事
1	行動・理念	級	掛け		
2	オペレーション(基本能力)	級	円		
3	オペレーション(能力加算)	級	円		
4	オペレーション(付け回し)	級	円		
5	教育指導	級	円		
6	MGR	級	円		

合計	円	円	円
----	---	---	---

合計	円		
----	---	--	--

備考	本人	店責	教育

フィードバック: 月 日

社内理念

■ 評価指標

目的	ウェイト	評点(1~8)								評価		最終	
		1	2	3	4	5	6	7	8	自己	店責	人事	
定性評価	① 謙虚さ		相手の目を見て話を聴いていた。フィードバックを受けたら、「でも」や「いや」などを言わず、その場で素直に言動を変えていた。										
	② 感謝		お客様だけでなく、一時営業中や三次営業中にも業者さんやスタッフ、キャストに対して「ありがとう」「ありがとうございます」と感謝を言っていた。										
	③ 誠実さ		嘘をつかなかった。知ったかぶりをせず、「分かりません」と言い、分からないことは質問していた。また、自分に非があった場合は素直に「ごめんなさい」を言っていた。										
	④ チームワーク		部下や後輩の成長のために、一次営業では伝票テストや抜栓技術トレーニングなどのサポート、二次営業では適切な指示やアドバイス、三次営業では全体のフィードバックを行っていた。										
	⑤ 挨拶と笑顔		お客様だけでなく、業者さんやスタッフ、キャストに対しても気持ちの良い笑顔と相手にはっきりと聞こえる声で挨拶していた。										
	⑥ 言葉遣い		敬語と謙譲語を理解し、お客様だけでなく、業者さんやスタッフ、キャストに対しても正しい言葉遣いをしていた。										
	⑦ 身だしなみ		アピアランス規定に沿った身だしなみをしていた。加えて、シミ、シワや傷んだ服や手入れされていないものも身に付けていなかった。										
	⑧ 整理整頓		整理整頓を行っていた。定物定位を実践し、出したものは共有物、私物を問わず所定の位置に片付けるという習慣が身についていた。										
	⑨ 時間厳守		無断欠勤や遅刻がなく、5分前行動をして時間厳守を行っていた。また、健康維持、体力向上など基本的な生活習慣を身につけてシフトを守っていた。										
	⑩ 責任		問題を指摘して「自分は正しい」という立場ではなく「責任」という立場をとり、「やります」と行動していた。また、お客様や他のスタッフ、キャストに対する批判や悪口を言うことはなかった。										
	⑪ チームファースト		スタッフやキャストに問題があった場合、勇気を持って店舗責任者に報告していた。問題を提起することを恐れず、誰かを気遣う体裁などの理由で問題を隠べいすることはなかった。										
	⑫ 高い志		目標を立てるメリットを理解し、このままいけば達成できる目標ではなく、チャレンジングな目標を設定していた。また日々進捗を追ってアクションプランを実行していた。										
	⑬ 事務処理		会社の業務に支障を与えることがないよう、期限切れや記載不備なく、資料や書類を提出していた。また、書類やデータの紛失がない。										
小計評点													

■ 評価基準

評価基準		査定額	
対照表	S	以上	掛け
	A	以上	掛け
	B	以上	掛け
	C	以上	掛け
	D	以上	掛け
	E	以下	掛け

評価		算定率		掛け
----	--	-----	--	----

オペレーション(基本能力)

■ 評価指標

目的	ウエイト	1or2		評価		最終
		1	2	自己	店責	
① ホール業務		×	○			
② フロント業務		×	○			
③ メンバー業務		×	○			
④ 付け直し業務		×	○			

■ 評価基準

判定		査定額		円
判定		査定額		円
判定		査定額		円
判定		査定額		円

査定額		円
-----	--	---

■ 評価指標

目的	ウエイト	評点(1~8)								評価			最終
		1	2	3	4	5	6	7	8	自己	店責	人事	
① 名前を呼ぶサービス		「〇〇様、いらっしゃいませ」「〇〇様、ありがとうございます」とお名前付きで笑顔で挨拶していた。メンバーやインチャージの時は、新規のお客様に名刺を渡してお名前を聞いていた。											
② ご来店とお見送り		一次、二次、三次営業で、ご来店とお見送り時には起立して「いらっしゃいませ」と「ありがとうございます」の声をかけていた。気づいていないスタッフには「ご来店です」と声かけを促していた。											
③ 受け答え(応え)		二次営業中にも、通常の対応は常に笑顔で行っていた。また、敬語と謙譲語を理解し正しい言葉遣いの日本語で、相手に聞こえるはっきりとした声で対応していた。											
④ 立ち振る舞い		ホールでの歩き方や立ち方、お客様へのお辞儀の角度、グラスやボトルの持ち方、抜栓やサブなどの所作を正しく理解し行っていた。											
⑤ 冷静さ		お客様、スタッフ、キャストの傲慢な言動に対しても、また混雑時であっても、優先順位と連携を理解した上で冷静に言動し、チームを乱すことなく業務を行っていた。											
⑥ 情報共有		必要な情報を忘れることなく(時にはメモをとり)必要な人に共有し、ミスがないオペレーションづくりをしていた。共有ははっきり聞こえる声で、結論から話し理由などを後から説明していた。											
⑦ 雰囲気づくり		営業中は口頭でもインカムでも、スタッフにも笑顔で「さん」付けを徹底し丁寧語を使い、チーム内の雰囲気を意図的に良くしていた。											
⑧ インカムの使い方		インカムを常に聞くことができ、混雑時もインカム使用の優先順位と発言フォーマットを守っていた。											
小計評点													

■ 評価基準

評価基準		査定額	
対照表	S	以上	円
	A	以上	円
	B	以上	円
	C	以上	円
	D	以上	円
E	以下	円	

評価		査定額		円
----	--	-----	--	---

オペレーション(能力換算)

■ 評価指標

目的	ウェイト	評点(1~8)								評価		最終	
		1	2	3	4	5	6	7	8	自己	店責	人事	
定性評価	①	スピード	動き一つ一つに「止まる」「動く」のメリハリがあり、お客様やキャストにキビキビとした印象を与えていた。										
	②	正確さ	スピードを上げた時でも作業の一つ一つをマニュアル通り正確に行っていた。										
	③	パフォーマンス	表情や身振り手振り、声、言葉などを駆使して、お客様に対して「申し訳ない」「おめでとう」「急いでいる」などのパフォーマンスをしており、それがお客様にも伝わっていた。										
	④	クレーム対応	お客様、キャストからのクレームを予測して、クレームにならないように事前に対応していた。クレームが起こった時も適切に対処していた。										
	⑤	イレギュラー対応	マニュアル以外のことが起きた際、判断をおおぐ人や動くべきことを理解して迅速に対応していた。イレギュラーなお客様、キャストリクエストにも対応して満足を得ていた。										
	⑥	お客様やキャストからの信頼	お客様やキャストから名指しで対応を依頼されていた。(ただし、依頼内容がシャンパンやワインなどを減らすための飲み要員ではなかった)										
	小計評点												

■ 評価基準

評価基準		査定額	
対照表	S	以上	円
	A	以上	円
	B	以上	円
	C	以上	円
	D	以上	円
E	以下	円	

評価		査定額		円
----	--	-----	--	---