

ネイリストのための「常識・接客・思考力」テストの例題にチャレンジしましょう！

例 1 次の「敬語」に関する設問を答えなさい。

(1) お客様のご意見を店長に申し伝えます。左記下線部の敬語表現を選択肢から選べ。

ア. 尊敬語 イ. 謙譲語 ウ. 丁寧語 エ. 美化語 オ. 丁重語

(2) こちらがお釣り（ ）。（ ）内にはいる最も適切な表現を選べ。

ア. です イ. になります ウ. となります エ. でございます オ. でございますです

例 2 ネイルサロンでの次の行為において**適切でないもの**を選べ。

- ア. タイムカードを押した後にスタッフルームで朝食を食べた。
- イ. 10時からのシフトだが着替えや手洗い等の時間を含め9時40分に到着するように出勤した。
- ウ. 旅行で長期休暇をとるために、他スタッフの予定をあらかじめ聞いた。
- エ. お客様に店長の携帯電話番号を聞かれたのでお伝えした。
- オ. お客様がいらっしゃらない時間に店長の了解を得て練習をした。

例 3 以下のシチュエーションの場合の望ましい対応を選べ。

同じ時間の予約枠にA様とB様の2名がご来店。お二人ともこの時間に予約をしたとおっしゃっている。現在サロンには自分ひとり。30分後にCというスタッフが出勤予定。Cの予約は空いている。

- ア. お一人しか施術を開始できない状況なので、どちらのお客様が予約を間違っているかお二人に確認する。
- イ. 正直にご予約が重なっていたことを伝え謝罪する。Cに連絡しなるべく早く出勤してもらう。
- ウ. お二人の予約を取ったのは自分ではないので分からない。と伝える。
- エ. 真相を確かめたいので予約をとったスタッフに連絡する。
- オ. メニューの単価が高いお客様を優先する。