



今週の MVP

改善提案書

私(私たち)は、昨日の自分より一歩前に進みます。

提案日 平成23年10月22日

提案者 松田 千鶴

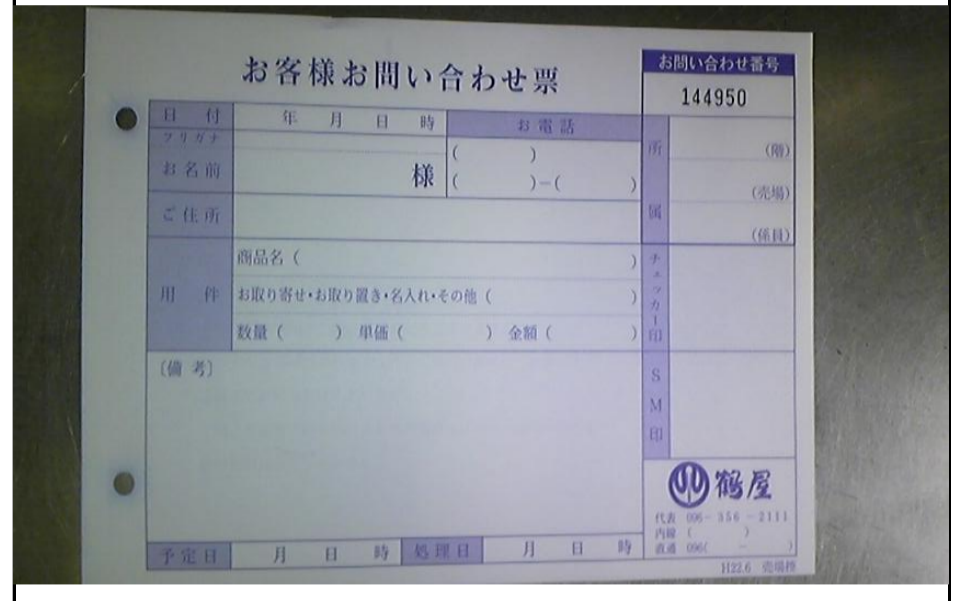
改善日 平成23年10月20日

社長印



改善前

改善後



◆現状

お客様より、御予約などいただいた時、メモ紙に書いている。

◆問題点(改善点)

お客様から聞いて従業員が記入する為、聞き間違いや、聞き忘れが発生する可能性が大きい。

◆改善内容

鶴屋の「お客様お問い合わせ票」というのがあったので、そちらにお客様に直に記入していただく。

◆改善効果

お名前や、お電話番号などの間違いが無くなる。必要な記入欄があるので見やすくなりました。複写になっているので、お客様に控えもお渡しする事が出来る様になりました。



お客様より電話での予約、御来店頂いての予約の際にメモ紙を使っていましたが電話番号を聞き忘れてたり、御名前を聞き忘れてたりとかミスがありました。

お客様お問い合わせ票を使用する様になってミスもなくなり又わかりやすくなりとても便利になりました。今ではお客様の予約の際には必ずお客様お問い合わせ票を売場スタッフ全員使っています。