

◎録音審査大会 審査委員講評

- 練習不足と感じさせる人は少なかったと思います。また、例年よりも、「書き言葉」での対応は少ない印象でした。
- 比較的、滑舌が良い人が多かったように感じました。口も開いていたと思います。
- 声は良く出ていたと感じました。ただ、スクリプトを読んでいる人は、お客様と噛み合わなかったり、言葉が重なってしまったり、一方的だと感じるところがありました。
- 一文が長すぎる人、第一声のあいさつと自社名の間に「間」がない人がいましたので注意しましょう。
- 会話の流れはどの人もつかんでいたように思います。最低限必要なこともきちんと入っていました。
- 「メールでのお見積りはできますか」に対して、まず「できます」という肯定文で答えた人の割合が多かったことは良かったと思います。早い段階で否定的なことを言われると、お客様は心が折れてしまいます。
- セットやオプションの説明が前面に出過ぎる人がいました。何がどうキレイになるのか、サービスの具体的なイメージを伝えるのに時間を使ってみてはいかがでしょうか。
- 「エアコンの効きがわるい」に対して、「これからの季節寒くなりますからね」よりも「これからでしたら暖かいのが一番ですよね」など、「暖かい」という前向きな表現をすれば、お客様により共感してもらえるのではないのでしょうか。お客様が何を求めているのかを考えることが大切です。
- 「喜んでいただける提案」ですので、もう少し楽しそうに対応してほしいと思います。
- 「お客様からの情報収集」はできていましたが、答えやすい訊き方になっていたでしょうか。「なぜそんなことを訊くのか」と、お客様に思われぬような表現が必要です。