

### 1.最初の印象

#### 良い点

- ◇明るく元気がよい。
- ◇テンポのある名乗りで聞き取り易い。
- ◇お客様の用件を的確に受け止め、無駄なく復唱確認が出来る。

#### 改善点

- ◆名乗り、挨拶ともに気持ちがこもっておらず慣れで読んでいる様である。
- ◆お問い合わせに対して気持ちが伝わり難い。

### 2.基本対応スキル

#### 良い点

- ◇声柄が明るく好感が持てる。お客様のテンポに合わせて話せている。
- ◇口癖や話し癖が無くききとり易い。

#### 改善点

- ◆語尾上がりの癖が軽い印象を与える。同じテンポや同じ音で話し一本調子に聞こえる。
- ◆覚えたスクリプトを思い出しながら話すのでブツ切りに聞こえる。
- ◆自返が多く耳障りである。
- ◆送話口が近く息が入る。
- ◆弱々しい声で説明しても説得力に欠ける。

### 3.コミュニケーションスキル

#### 良い点

- ◇積極的に質問をしている。具体的な説明で分かり易く話せている。
- ◇話の流れを止めることなくテキパキと会話を進めて手際がよい。

#### 改善点

- ◆基本スキルが足りないためキャッチボールが出来ず一方的に話を進めている。

### 4.情報・サービスの提供

#### 良い点

- ◇積極的に提案しており、お客様の役に立とうとする姿勢が伝わる。
- ◇お客様の質問に即答でき、必要な業務知識を備えており安心感がある。

#### 改善点

- ◆お客様が話したいことよりこちらが話したいことを優先している。
- ◆お客様が検討する際の情報提供が不十分。
- ◆Q&Aをそのまま読んでいるので内容が伝わり難い。

### 5.最後の印象

#### 良い点

- ◇次につながる言葉を言って締めくくっている。
- ◇自分を名乗って丁寧にクロージングしているので良い余韻が残る。

#### 改善点

- ◆急いで早く切りたそうである。
- ◆ホッとしたのか暗い。
- ◆パターン化しているクロージングでは余韻が残らない。

## 6.全体評価

### 良い点

- ◇全体的に自然で温かさが感じられる。
- ◇一生懸命さが感じられる。

### 改善点

- ◆綺麗に話せているが心に伝わってこない。
- ◆会話の流れが不自然である。
- ◆ききだしが不十分で一方的に提案をしている。
- ◆自分のタイミングで模擬者の相づちを待つので変な間が出来る。
- ◆質問の仕方によって情報が引き出せず提案不足。