

1.最初の印象

良い点

- ◇明るく元気がよい。ハキハキしている。
- ◇笑声でお客様を歓迎する気持ちが伝わる。

改善点

- ◆名乗りが棒読みで事務的に聞こえる。
- ◆申し出の内容を復唱しているが、オーム返しで違和感がある。
- ◆お客様が話し終わっていないのに相づちを入れて忙しない。

2.基本対応スキル

良い点

- ◇言葉にあった声の表情があり気持ちが伝わる。
- ◇適切な間があり双方向で進めていて安心感がある。

改善点

- ◆発声・発音・際立て・緩急の基本が乏しい。
- ◆語尾が消えて言葉が不明瞭。
- ◆間が無く早口で話すので気持ちの受け止めが感じられない。
- ◆喉をつめた話し方なのでききづらい。

3.コミュニケーションスキル

良い点

- ◇お客様の状況を確認するために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。

改善点

- ◆唐突にセットメニューやオプションメニューを勧めるのでお客様とのキャッチボールが不自然。

4.情報・サービスの提供

良い点

- ◇お客様のニーズに合った提案が来ている。
- ◇セットメニューやオプションメニューを勧めるのでお客様とのキャッチボールが不自然。

改善点

- ◆聞き出し方が不十分なので押し付けがましい提案になっている。
- ◆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。
- ◆業務知識があっても伝える力が不足している。
- ◆Q&Aをそのまま読んで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

- ◇この会社に依頼しようと思える様な配慮や提案がある。
- ◇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

- ◆話の組み立てが不十分で会話の流れが不自然である。
- ◆マニュアルの様な対応。
- ◆きくより話すに重点を置き過ぎである。