

1.最初の印象

良い点

- ◇明るく元気がよい。
- ◇活気ある「ユーザグリーン(株)」のイメージが思い浮かぶ名乗りである。

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。

2.基本応対スキル

良い点

- ◇声の表情があり気持ちが伝わる。
- ◇滑舌がよく聞き取り易い。
- ◇落ち着いたトーンで話していて安心感がある。

改善点

- ◆口癖が多く内容が伝わりにくい。
- ◆間が無く早口で話すので気持ちの受けとめが感じられない。
- ◆クッション言葉が不足しているため唐突に質問している様に聞こえる。
- ◆気になる日本語を使っている。ブツ切りの話し方。“ありがとうございます”が全て同じ音。

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。
- ◇間や相づちが的確でキャッチボールができています。
- ◇話の組み立て方が良く返答しやすい。

改善点

- ◆質問をしているが、返答への受け止めがなく一方的に話している。
- ◆間が無く早いのでお客様の考える時間がない。
- ◆覚えたスクリプトを読んでいる様で会話のキャッチボールが出来ていない。

4.情報・サービスの提供

良い点

- ◇お客様のニーズをしっかりと聞き取って、その場に合った提案が出来ている。
- ◇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

- ◆お客様のニーズに合わない提案や情報提供をしている。
- ◆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。
- ◆質問の仕方に工夫が無いので情報を引き出せていない。
- ◆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。

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。ホッとしたのが暗い。
- ◆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

- ◇質問の仕方が自然で話の流れがスムーズに進んでいる。
- ◇課題の読み込みが出来ている。
- ◇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

- ◆覚えたことを読んでいる様な対応で気持ちが伝わらない。
- ◆会話の流れが不自然である。
- ◆話の内容ではなく自分が話し易いリズムで話をしているので一方的に聞こえる。
- ◆電話を受ける喜びが声に表れている人がほとんどいない。