

1.最初の印象

良い点

- ◇明るい第一声でお客様を歓迎する気持ちが伝わる。
- ◇ハキハキと明確に名乗れている。

改善点

- ◆ロボットの様である。アナウンス調。最初の質問への回答が雑。

2.基本対応スキル

良い点

- ◇声の表情が豊かで気持ちが伝わる。
- ◇大切な所はゆっくり話すなど緩急がついている。

改善点

- ◆口先だけで話しているので早口で聞き取りにくい。
- ◆息が短く焦っているのでせわしく聞こえる。自返が多い。

3.コミュニケーションスキル

良い点

- ◇お客様に質問をしながら気持ちを受け止め状況の把握ができています。
- ◇お客様の話を遮ることなくキャッチボールができています。

改善点

- ◆スクリプトを読み上げているようで一方的である。
- ◆お客様の質問の本意を聞いていない。

4.情報・サービスの提供

良い点

- ◇お客様の立場に立って情報提供ができています。
- ◇セットメニューやオプションメニューを正しく案内ができています。

改善点

- ◆Q & Aをそのまま説明しているのでわかりにくい。
- ◆提案が不自然。情報収集不足。

5.最後の印象

良い点

- ◇名乗って責任の所在を明らかにしている。丁寧にしめくくっている。

改善点

- ◆あわただしい終話。

6.全体評価

良い点

- ◇質問の仕方が自然で必要な情報を上手に聞き出すことができています。
- ◇3分という短い時間で良好な人間関係を築くことができていた。

改善点

- ◆上手だが気持ちが伝わってこない。
- ◆一生懸命さはあるが問題設定が理解できていない。
- ◆聞き出した情報を会話に活かしていない。