

エリア大会審査講評

最初の印象

- 良い点 美味しい食事を提供する会社の担当者として明るく爽やかで元気よく名乗れている。
最初に自分を名乗りお客様の不安感をやわらげている。
挨拶をし、相手のお宅を確認し、それから指名している。
電話をかけた目的が具体的でわかりやすい。注文いただいてことへのお礼が言えている。
- 改善点 名乗りが棒読みで事務的。マニュアル通りで場に合った対応が出来ていない。
誰が電話に出たのかわからないのに「昨日、宅配をご注文いただきましたユーザー食品の・・・」
違和感がある。本人確認をする前に注文のお礼を伝えている。

基本対応スキル

- 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やすい。落ち着いたトーンで話していて安心感がある。
- 改善点 早口で一方向的に話すので、考える間がない。
口の開閉が甘く、いただく→いたあく、わたくし→あたくし、お届け→おとおけ、など音すべりが多い。ブレスが多いのでせわしく聞こえる。

コミュニケーションスキル

- 良い点 具体的な説明でわかりやすく話せている。間や相づちが的確でキャッチボールが出来ている。
質問に答えてくださったお客様の返答から次の問いかけにつなげている。
- 改善点 考えてきたスクリプトを思い出しながら話をしている。一方向的。
言葉をならべているだけで気持ちが伝わってこない。
セットメニューやオプションメニューの提案が唐突で不自然、強引。

情報・サービスの提供

- 良い点 お客様の情報をしっかり訊きだし、ニーズにあった提案が出来ている。
総合栄養バランス食も良いが、減塩食のメリットを示しておススメしている。
- 改善点 訊きだしができていないのに、減塩食をススメている。
情報収集の為に訊き出しが不足している。

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。最終の注文内容が明確で料金をしっかり伝えられていた。
- 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

全体評価

- 良い点 質問の仕方が自然であり話の流れがスムーズに進んでいる。
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よう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。上手に聞こえるが気持ちが伝わってこない。