

今年の地区大会は、新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、録音審査で行われることになりました。競技の日程が早まったために、日程調整や練習に苦勞された皆さんも多かったのではないのでしょうか。そのような中で沢山の方々にご参加いただきましたことを厚くお礼申し上げます。

全体的には、基本的な音声表現力の高い応対のできる方が多く、日頃のトレーニングの成果が伺える大会でした。以下、審査員一同の講評をさせていただきます。

《良かった点》

- 最初の名乗り(社名、名前)をはっきりと伝えることのできた方が多かったです。一回で聞き取れるようにはっきりと、明るい声で、落ち着いた口調で、ウエルカムな口調など、印象を意識した名乗りでした。
- 2つの質問に対してスムーズに答えることが出来ていました。「追加の質問」は、どれが当たるか分からなかった訳ですが、詰まることなく、応えることが出来ていました。
- お客様と会話をする際に受け止めの「復唱」や共感の言葉(「お困りですね」「難しいですね」「ご安心ください」など)があり、お客様に寄り添う姿勢を意識した応対が多かったです。復唱にオウム返しが多かったですので、他の復唱の仕方も工夫されると良いでしょう。

《改善点+アドバイス》

① お客様の電話の目的は？

電話の目的は、「メールで見積もりができるか」を知りたいだけだったのでしょうか。せっかくのお客様との接点を生かし、電話をかけた目的をもっと訊き出して欲しかったです。電話で簡単な見積りを伝えるのなら、お客様のニーズに合う、お掃除の具体的な料金の説明が必要でした。お客様の「ホームページを見た」という言葉があったせいか、具体的な料金についてふれた方がとても少なかったです。また、お客様がユーザークリーンのお掃除に興味を持ってくださったのなら、訪問による見積りをお勧めするという流れも考えられます。最後に、丁寧に訪問の見積りにふれた方が少なかったのは残念でした。

② お客様に喜んでいただける提案

皆さんは、お客様に喜んでいただける提案が出来ましたか。リビングのエアコンと合わせて室外機の掃除のみを提案される方がとても多かったです。あらかじめ勧める内容を決めてあるように聞こえる応対もありました。唐突に室外機を勧めては、お客様にとって納得しづらい会話の流れになります。また、室外機が据え置き型でないお客様には喜んでいただける提案にはなりません。お客様のニーズをしっかりと訊き出し、状況にあった提案が必要です。

③ 分りやすく話す

同じようなフレーズで話しても、よく理解できる話と余り伝わらない話とがあります。言葉の明瞭度も関係しますが、「間」の取り方、耳で聞いて分りやすい言葉を選んでいるかなど、もう一度応対を振り返ってみましょう。

電話応対コンクールで学んだことを是非職場で役立ててください！