

第 13 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト

「支部大会審査について」

1. 審査員

一般審査員 3 名(各支部の支部長、商工会議所等の方、協会専務理事または教育研修部長等)、専門審査員(接客を指導・教育しているコンサルタント)2 名の計 5 名で構成します。
一般審査員はお客様の代表としてお客様視点で、専門審査員は接客のプロフェッショナルとして、厳しい目線で専門性を重視し、審査します。

2. 審査ポイント

「もう一度この人に接客してほしい」と思われるようなお客様にとって満足・感動を与える接客であったかを重視し、以下の 3 項目を中心に審査します。

〈 好 感 度 〉	販売員としてのマナー、表情、動作など
販売員として相応しい服装・身だしなみなどの基本的マナー、イキイキした表情・笑顔、キビキビした動作、ハキハキした受け答えなど、お客様から好感の持たれる販売員であるかを審査します。	

〈コミュニケーション力〉	お客様との良好な関係づくりのスキル
挨拶からタイミングの良いお声かけ、お客様に合わせた言葉遣い、ニーズをつかむ会話、質問に対し正確に聴きとり受け答えをしているかなど、お客様との良好な関係づくりができているかを審査します。	

〈 販 売 力 〉	確実に販売などに繋げるスキル
豊富な商品知識、的確な商品説明・勧め方、お客様のニーズに合わせた提案・アドバイス、再来店を促すクロージング、プロの販売員としてお客様に対する気配り・気遣いがおこなわれているかなど、お客様を十分満足させる販売力があるかを審査します。	

食品・飲食・サービス部門は、業種によっておいしさ、楽しさ、安心等を表現しているか審査します。

3. 得点配分

各項目の配点は以下の通りです。

	好感度	コミュニケーション力	販売力	1 名計	合計
一般審査員	30 点	30 点	40 点	100 点	300 点(3 名分)
専門審査員	30 点	30 点	90 点	150 点	300 点(2 名分)
					600 点(5 名分)

審査員 5 名の合計得点を基準に審議し、表彰者を決定します。
詳細は審査票をご覧ください。