

第12回SC接客ロールプレイングコンテスト

『 審査について 』

1. 審査員

審査員は一般審査員3名と専門審査員2名の計5名で構成します。

一般審査員は地区支部長、地区商工会議所、それにSC協会専務理事など。専門審査員は接客教育関連の指導コンサルタントです。

一般審査員は消費者の立場から、お客様の視点で審査します。

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 》 “好感度”とは販売員としてのマナー、表情、動作などを指します

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 》 “コミュニケーション力”とはお客様との良好な関係づくりのスキルを指します

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 》 “販売力”とは確実に販売などに繋げるスキルを指します

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・サービスなどの部門は、業種によっておいしさ、楽しさ、安心等を表現しているかを審査します。

3. 審査

審査票は別紙の通りです。

各審査員の持ち点は一般審査員100点、専門審査員は150点、合計600点満点となっております。

審査員5名の合計得点を基準に審議し、地区代表者を決定します。