

**SC 接客ロールプレイングコンテスト 支部大会**  
**審査票**  
**(一般審査員)**

審査項目	評価									
<b>身だしなみ 表情・動作</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清潔感があり、店舗イメージに合っているか</li> <li>・笑顔でイキイキした表情で対応しているか(無表情・無愛想になっていないか)</li> <li>・丁寧でキビキビした動作で対応しているか</li> </ul>									
	とても良かった	良かった		普通		あと一歩		努力を要する		
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<b>あいさつ お声かけ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の目を見て丁寧にあいさつしているか、おじぎの仕方は適切か 《物販店の対応》</li> <li>・お客様の様子を見てタイミングよく、自然に声をかけているか</li> <li>・お客様の様子に合わせた話題で声をかけているか 《飲食・サービス店の対応》</li> <li>・お客様の様子を見て、タイミングよく声をかけ、素早くスムーズなご案内ができていますか</li> </ul>									
	とても良かった	良かった		普通		あと一歩		努力を要する		
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<b>言葉遣い</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様に合わせた丁寧な言葉遣いができているか</li> <li>・敬語・接客用語が正しく使えているか</li> </ul>									
	とても良かった	良かった		普通		あと一歩		努力を要する		
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<b>商品情報 専門情報</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本商品情報(価格、素材、原産地、製法、調理、加工方法、扱い方など)を正確に伝えているか</li> <li>・店舗や商品の価値を高める情報(+α)提供ができていますか</li> <li>・情報提供でお客様が納得されているか</li> </ul>									
	とても良かった	良かった		普通		あと一歩		努力を要する		
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<b>会話力 (話し方・聴き方)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・明るい声で、ハキハキと、お客様のテンポに合わせた話し方ができているか</li> <li>・一方的でなく、お客様の話を理解した上で会話のキャッチボールができていますか</li> <li>・お客様が話し易い聴き方をしているか</li> <li>・お客様の気持ちを受け止める「共感」ができていますか(効果的な相槌など)</li> </ul>									
	とても良かった	良かった		普通		あと一歩		努力を要する		
	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
<b>ニーズチェック</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のニーズや悩み、不安、疑問を把握できているか(効果的な質問など)</li> </ul>									
	とても良かった	良かった		普通		あと一歩		努力を要する		
	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
<b>提案力</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のニーズに応える的確な提案ができていますか</li> <li>・お客様の納得のいくまた満足のでられる提案ができていますか</li> </ul>									
	とても良かった	良かった		普通		あと一歩		努力を要する		
	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2

**SC 接客ロールプレイングコンテスト 支部大会**  
**審査票**  
**(専門審査員)**

審査項目	評価																
<b>身だしなみ 表情・動作</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清潔感があり、店舗イメージに合っているか</li> <li>・笑顔でイキイキした表情で対応しているか(無表情・無愛想になっていないか)</li> <li>・丁寧にキビキビした動作で対応しているか</li> </ul>																
	とても良かった		良かった		普通		あと一歩		努力を要する								
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1							
<b>あいさつ お声かけ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の目を見て丁寧にあいさつしているか、おじぎの仕方は適切か                      ≪物販店の対応≫</li> <li>・お客様の様子を見てタイミングよく、自然に声をかけているか</li> <li>・お客様の様子に合わせた話題で声をかけているか                      ≪飲食・サービス店の対応≫</li> <li>・お客様の様子を見て、<b>タイミング</b>よく声をかけ、<b>素早くスムーズ</b>なご案内ができていますか</li> </ul>																
	とても良かった		良かった		普通		あと一歩		努力を要する								
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1							
<b>言葉遣い</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様に合わせた丁寧な言葉遣いができているか</li> <li>・敬語・接客用語が正しく使えているか</li> </ul>																
	とても良かった		良かった		普通		あと一歩		努力を要する								
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1							
<b>商品情報 専門情報</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本商品情報(価格、素材、原産地、製法、調理、加工方法、扱い方など)を正確に伝えているか</li> <li>・店舗や商品の価値を高める情報(+α)提供ができていますか</li> <li>・情報提供でお客様が納得されているか</li> </ul>																
	とても良かった		良かった		普通		あと一歩		努力を要する								
	15	14	13	12	11	10	9	8	5	4	3	2	1				
<b>会話力 (話し方・ 聴き方)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・明るい声で、ハキハキと、お客様のテンポに合わせた話し方ができているか</li> <li>・一方的でなく、お客様の話を理解した上で会話のキャッチボールができていますか</li> <li>・お客様が話し易い聴き方をしているか</li> <li>・お客様の気持ちを受け止め、「共感」できているか(効果的な相槌など)</li> </ul>																
	とても良かった		良かった		普通		あと一歩		努力を要する								
	25	24	23	22	21	20	19	16	15	14	13	9	8	7	4	3	2
<b>ニーズ チェック</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のニーズや悩み、不安、疑問を把握できているか(効果的な質問など)</li> </ul>																
	とても良かった		良かった		普通		あと一歩		努力を要する								
	25	24	23	22	21	20	19	16	15	14	13	9	8	7	4	3	2
<b>提案力</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のニーズに応える的確な提案ができていますか</li> <li>・お客様の納得のいくまた満足の得られる提案ができていますか</li> </ul>																
	とても良かった		良かった		普通		あと一歩		努力を要する								
	25	24	23	22	21	20	19	16	15	14	13	9	8	7	4	3	2