

第 20 回 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									
身だしなみ 表情・動作	<ul style="list-style-type: none"> ・清潔感があり、店舗イメージに合っているか ・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) ・丁寧でキビキビした動作で対応しているか 									
	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
あいさつ お声がけ お見送り	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・次の来店につながるような会話ができているか、丁寧にお見送りのあいさつをしているか 《物販店の対応》 ・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 ・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》 ・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るか 									
	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
言葉遣い	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に合わせた丁寧な言葉遣いができているか ・敬語・接客用語が正しく使えているか 									
	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
商品情報 専門情報	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・店舗や商品の価値を高める情報(+α)提供ができているか ・情報提供でお客様が納得されているか 									
	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
会話力 (話し方・聴き方)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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るか ・お客様が話し易い聴き方をしているか ・お客様の気持ちを受け止める「共感」ができているか(効果的な相槌など) 									
	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
ニーズチェック	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 									
	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
提案力	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様のニーズに応える的確な提案ができているか ・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るか 									
	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

第 20 回 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																
身だしなみ 表情・動作	<ul style="list-style-type: none"> ・清潔感があり、店舗イメージに合っているか ・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) ・丁寧でキビキビした動作で対応しているか 																
	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							
あいさつ お声がけ お見送り	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・次の来店につながるような会話ができているか、丁寧に送りのあいさつをしているか 《物販店の対応》 ・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 ・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》 ・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るか 																
	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							
言葉遣い	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に合わせた丁寧な言葉遣いができているか ・敬語・接客用語が正しく使えているか 																
	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							
商品情報 専門情報	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・店舗や商品の価値を高める情報(+α)提供ができているか ・情報提供でお客様が納得されているか 																
	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				
会話力 (話し方・ 聴き方)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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るか ・お客様が話し易い聴き方をしているか ・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) 																
	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
ニーズ チェック	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 																
	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
提案力	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様のニーズに応える的確な提案ができているか ・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るか 																
	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