

**S C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		ポイント	評価										
印象	ブランドイメージの体現	①ブランドイメージの体現	●身だしなみや、立ち居振る舞い(姿勢、歩き方、商品の扱い方)によって、ブランドイメージを体現できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	②表情	●目の前のお客様に合わせて、表情豊かに接客できているか ●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		③言葉遣い	●美しい言葉遣いができているか ・敬語、接客用語は適切に使えているか ・気になる口癖はないか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	お出迎え	④挨拶・お声掛け	●歓迎の気持ちが伝わるお出迎えができているか ●お客様の様子を見て、タイミング良く、お客様に合わせた話題でお声掛けできているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
コミュニケーション力	聴き方	⑤聴き方	●感じの良い聴き方ができているか ●共感的な聴き方ができているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	話し方	⑥話し方	●感じの良い話し方ができているか ・滑舌が良いか・聞き取りやすい声の音量か ・適切なスピードだったか ●声の表現力が高いか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
販売スキル		⑦感動度	●またこの人に接客してほしいと思えたか ・ご要望や気持ちを理解しようとしているか ・お客様役にあった商品のおすすめや説明、アドバイスができているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2

S C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		ポイント	評価										
印象	ブランドイメージの体現	①ブランドイメージの体現	●身だしなみや、立ち居振る舞い(姿勢、歩き方、商品の扱い方)によって、ブランドイメージを体現できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	②表情	●目の前のお客様に合わせて、表情豊かに接客できているか ●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		③言葉遣い	●美しい言葉遣いができているか ・敬語、接客用語は適切に使えているか ・気になる口癖はないか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	お出迎え	④挨拶・お声掛け	●歓迎の気持ちが伝わるお出迎えができているか ●お客様の様子を見て、タイミング良く、お客様に合わせた話題でお声掛けできているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
コミュニケーション力	聴き方	⑤聴き方	●感じの良い聴き方ができているか ●共感的な聴き方ができているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	話し方	⑥話し方	●感じの良い話し方ができているか ・滑舌が良いか・聞き取りやすい声の音量か ・適切なスピードだったか ●声の表現力が高いか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
販売スキル	ニーズの把握	⑦ニーズの把握	●お客様のニーズを引き出すことができているか ●お客様をよく観察して、ニーズを把握できているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	情報提供	⑧情報提供・商品説明	●お客様にメリットのある情報を提供できているか ●商品・ブランドの魅力をお客様に伝えることができているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	提案力	⑨提案力・アドバイス力	●お客様の興味や関心事を捉え、提案やアドバイスができているか ●お客様の重要なニーズを捉え、お客様にとって価値ある提案をして購買決定を促しているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	次回につながる対応	⑩再来店意欲の喚起	●次回に繋がる対応ができているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1