

－審査について－

1. 審査方法

「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項目で審査します。

一般審査員（9名）はお客様の代表としてお客様視点で、専門審査員（4名）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。

各審査員の持ち点は一般審査員 100点×9名、専門審査員 120点×4名、合計 1380点満点となっています。全審査員のうち最高点、最低点を除いた 11名の合計得点を基準に審議し、各賞を決定します。

《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。

2. 審査票

審査ポイント	一般審査員(9人)		専門審査員(4人)	
	得点(100点満点)		得点(120点満点)	
(1) 好感度 (販売員としてのマナー、表情、動作)				
①販売員としてのマナー	/10	/30	/10	/30
②イキイキした表情・笑顔	/10		/10	
③感じの良い接客動作	/10		/10	
(2) 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)				
①挨拶・お声かけ	/10	/30	/10	/30
②言葉遣い・話し方	/10		/10	
③聴き方	/10		/10	
(3) 販売力 (確実に販売に繋げるスキル)				
①商品知識・情報提供	/10	/40	/15	/60
②商品の見せ方、勧め方	/10		/15	
③提案力・アドバイス(※適切なアドバイス)	/10		/15	
④プロとしての気配り・気遣い	/10		/15	
合 計		/100		/120

※食品・飲食・サービス部門は()内