

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト近畿大会

【10 月 18 日講評】

株式会社 STC

樋間 勢津

これまで当たり前と思っていた日常が一変し、店頭立つ皆様も気を遣うことも多く、加えてお客様も少ない時期もあり、皆様のモチベーション維持も大変だったと思います。と同時にお客様が来てくださる有難みも感じていらっしゃると思います。ロールプレイング大会も今年は開催の運びとなりましたが、各館での大会は感染者が多い時期でもあり、試行錯誤されながらの日々だったとお察しします。出場者の皆様もデベロッパーや各会社の支援を受けて練習をされてきたことでしょう。支部大会も感染対策にしっかり取り組み、これまでと違う会議室での開催となりました。皆様の意気込みと熱意が伝わり、各自の持ち味を發揮すべく頑張っているのは十分に伝わりました。その中でも今回上位入賞を果たした皆様の良かった点は下記の通りです。

1. 印象に残る明るい第一印象

支部大会出場の皆様のさすがに第一印象は感じが良い方が多いですが、上位 3 名の方は最初から最後まで笑顔が絶えず、お客様としっかり目を合わせて明るい声でハキハキと話されていました。

2. 会話を楽しみながらの商品提案

自社の商品知識を伝えるだけでなく、本当に美味しいと語っていらっしゃる様子が会話の中でも伝わりました。興味をそそる商品説明もできていました。会話のキャッチボールも楽しそうで、その中でお客様の好みやニーズを訊きだしながらの商品提案でした。

優勝された廣澤さんは特徴ある商品をお客様とのテンポの良い会話でわかりやすく、興味を引く商品提案をされているのが印象的でした。2 位の栗山さんも元気な印象でお客様の来店動機を聴いた上での提案をされていました。3 位の藤原さんは抑揚ある話し方で料理の説明も美味しそうでお客様の購買意欲を掻き立てていました。

【出場者の全体の印象】

身だしなみはきちんとされていました。表情も目元しか見えない中、柔らかい雰囲気を感じられました。商品についても勉強をされているのもわかりました。

【気になった点】

商品説明に気を取られてか、お客様の言葉を聞き逃してしまうことが多く見られました。結果的にお客様の問いかけに答える流れになっていました。来店動機やお客様の迷いの言葉にヒントがあることもあります。話すことだけでなく、もっとお客様

の言葉に耳を傾けてみてください。

練習を重ねてこられたのは素晴らしいのですが、パターン化された接客もありました。基本的な対応ができるようになったら、これからはお客様のペースやニーズに合わせての対応ができるようになると良いでしょう。