

第 27 回 S C 接客ロールプレイングコンテスト中国・四国大会

【11 月 24 日 講評】

株式会社センチュリーアンドカンパニー

松本浩美

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト中国・四国大会初日にご出場の皆様、そして、競技者の皆様を支え続けられた関係者の皆様お疲れ様でございました。今回はマスク着用の中、お客様役もフェイスシールドを着用するなど、今までとは違う環境での大会でしたが、モチベーション高く臨んで下さり、お客様に寄り添った接客の必要性や対面接客の楽しさを改めて伝えてくださいました。

まずは全体の印象として、緊張されていたと思いますが、マスクを着用していても伝わる笑顔で接客されており、商品知識の豊富さが窺えました。また、ニーズの引き出しを意識されている様子が伝わってきました。今後の課題として、会話を通じてニーズを引き出すことを意識してください。お客様の返答やお客様のつぶやきを受け止め、関連したニーズチェックをしましょう。ニーズチェックは、お客様の要望を知ることだけではなく、最終根拠ある提案につなげるためにも大切です。

次に上位入賞された方の傾向として、3 点をあげることができます。

1. 表情・動作

お迎えから終始、笑顔はもちろんですが、お客様の様子に合わせた豊かな表情が印象的でした。

2. ニーズの把握

ニーズを一方向的に聞くのではなく、会話を通じてニーズの引き出しや、お客様のつぶやきから会話を深め、ニーズの引き出し・把握が出来ていました。

3. 提案力・アドバイスカ

お客様の興味や関心事を捉えることはもちろん、お客様の関心が高まる表現で提案・アドバイスが出来ており、お客様も納得して購買決定されていました。

その中で優勝された渡邊茉弥さん、おめでとうございます！

お客様もつい笑顔になるような、終始豊かな表情と会話のキャッチボールが出来ており、お客様との距離を縮めながら、ジーンズを探している目的はもちろん、お客様から体型の悩みを相談される関係を築いていました。また、ブランドや商品に対する自信と商品の価値が伝えられ、高価な商品を買うことへのためらいやお客様の体型の悩みを解消することが出来ていました。渡邊さんのお客様に寄り添った接客対応はお見事でした。全国大会でも存分に力を発揮して楽しんでみてください！

最後に、お客様に喜んで頂くには、商品の力だけではなく皆様（販売員）の力の大切さを体現してくださいました。支部大会出場が決まってから本日まで緊張が続いたかと思います。大会を振り返って頂き、今回のこの経験を皆様のスキルアップにつなげてください。そして、何より皆様が接客を通じて、楽しさを感じていただき、他のメンバーにも接客の楽しさを広めていただけたらと思います。

今後の皆様のご活躍を期待しております。