

電話対応スキルチェック自己評価シート

氏名 _____ 自己評価点 _____ 点

評価基準	
5	充分に実行している
4	できるだけ実行している
3	たまに実行している
2	殆ど実行していない
1	全く実行していない

技能	内容	評価
1 受け方	① ベルは 3 回以内で電話に出ている	
	② 会社名・氏名を名乗っている	
	③ 最初の感じとして、感じが良い	
2 基本スキル	① 声の表情は明るい(トーン)	
	② 正しい発音(語尾が伸びないなど)	
	③ 正しい言葉遣い、敬語を使用	
	④ お客様の話を遮らず、一方的でない	
3 対応能力	① 会話の中で適切な相槌を使用	
	② お客様のペースで話をしている	
	③ 聞くべき事を適切に誘導している	
4 業務知識能力	① 正確な商品知識で明確に回答	
	② 質問には分かり易く回答	
	③ 他者に代わらずに答えられる	
5 手続処理能力	① 迅速に対応している	
	② 同じ事を二度言わせはしない	
	③ 担当者・部署を明確にしている	
6 営業開拓能力	① お客様の不安を解消している	
	② 商品・会社のメリットを伝えられる	
7 顧客満足	① 感謝の気持ちが伝わる対応	
	② 安心できる印象を与えている	