〈話し方・表情のチェックリスト〉

* 声が聞こえていることを確認してから話し始めているか
* 声のトーン・声量は適切か
* 話すスピードは適切か
* 明瞭で聞き取りやすい話し方か
* あいづちのタイミングは適切か
* ピッチの長さは適切か
* 相手の話をさえぎるように話していないか
* 話したい様子の人に発言をうながせているか
* 一方的に話を進めていないか
* 髪型の乱れ、顔のむくみ、著しい肌荒れなどはないか
* 服装の乱れ（シャツのボタンを開け過ぎている、ジャケットの襟が立っている、ネクタイの結び目がゆるくずれている、メガネがずれているなど）はないか
* カメラの位置は適切か
* ヘッドセットの位置は適切か
* 背景は問題ないか
* ハウリングが生じていないか
* うなずきなどのリアクションはわかりやすいか
* 相手の話を聞いているとき、無表情になっていないか
* 頻繁に髪や顔をいじっていないか

〈話の展開のチェックリスト〉

* 話を聞く姿勢で臨んでいるか
* 冒頭に商談のサマリーを説明し、ねらいや流れを握り合えているか
* 自分から話すのではなく、相手の状況を聞くことから始めているか
* 相手が満足するまで語らせているか
* 次の話題に移る前に質問できているか
* 必要に応じ、話を深掘りできているか
* 商材の説明は適切に行えているか
* キャンペーン対象者にはその内容を説明できているか
* 誤解を招くいい回しや説明をしていないか
* ＰＯＩＮＴの流れを押さえ、小刻みな対話が成立しているか

〈顧客ニーズのチェックリスト〉

* 業界用語や社内用語が出た際に、意味を確認しているか
* 事象に対する理由や背景を確認しているか
* 事象に対する顧客の考え、想い、理想を聞き取れているか
* 予算や納期など、具体的な希望を聞き取れているか
* 顧客の考えを反芻し、正しく理解できているかを確認しているか
* 商談の内容と報告書やＣＲＭ、ＳＦＡの内容に齟齬はないか

〈商談を振り返る際のチェック観点〉

* この商談で苦労した点は何か
* 次回の商談で苦労した点をどのように改できるか
* 顧客の課題やニーズをうまく引き出せたか
* 自分でうまくいったと納得できるところはどこか
* 顧客にとって価値のある（と思われる）ものを提供できたか。それは何か
* いま取り組んでいる能力開発における学びを、どのように取り入れたか