

# 接客販売技能検定 特例講習（札幌会場）

- 当日持参するもの：筆記用具、受講証 ※不織布マスク着用をお願いします
- 受講会場：**TKP 札幌カンファレンスセンター 6D 会議室**  
※会場が、札幌産業振興センターより変更となっておりますのでご注意ください。
- 開始時間：**必ず受講証でご確認ください。**  
(開場時間は、受講証に記載された開始時間の 20 分前を予定しております。早くお越しただいた方は開場までお待ちください。なお、遅刻した場合は、受講できない場合がありますのでご注意ください。)
- 座席：自由席
- 当日の流れ：特例講習ビデオ放映（25 分）、自習時間（10 分）、認定テスト（20 分）
- 認定テストの内容：ビデオの内容から出題されます。

## (1) 1 級の科目とその範囲

科目	範囲（共通）
レディスファッション販売 メンズファッション販売 ギフト販売	●多様なお客様に対する接客対応方法 ●外国人のお客様に対する基本的な対応 ●企業倫理とコンプライアンス ●チームワークとコミュニケーション ●売場作り・商品陳列 ●商品管理 ●初期クレーム、二次クレームの対応 ●クレームの未然防止、再発防止への取り組み

## (2) 2 級の科目とその範囲

科目	範囲（共通）
レディスファッション販売 メンズファッション販売 ギフト販売	●外国人のお客様への基本的な対応 ●ご高齢のお客様、障害のあるお客様への基本的な対応 ●業界知識 ●企業倫理とコンプライアンス ●職場におけるコミュニケーションの基本 ●売場作り・商品陳列 ●商品管理 ●初期クレームの対応方法

- 試験結果：受講者本人には、郵送にて結果をお送りします。また、申込責任者様宛にもメールにてご連絡いたします。

## ● 会場案内図



◎ 札幌市中央区北 3 条西  
3 丁目 1-6 札幌小暮ビル  
6F

◎ 問い合わせ先  
日本百貨店協会  
TEL : 03-3272-1666

◆ 大同生命ビル隣、JR 札幌  
駅から徒歩 5 分、地下鉄  
1 番出口から徒歩 1 分