

接客販売技能検定 1級ギフト販売作業
第6回（2021年度）実技試験 出題内容(試験問題を4.にて追記)

1. 選択テーマ（『18の商品領域』と『進物ジャンル』の設定）について

1級ではすべての商品領域を対象としていますので、2級のような選択テーマ（『18の商品領域』と『進物ジャンル』）はありません。

2. 接客ロールプレイング試験の概要

(1) 手法

- ・接客ロールプレイング
- ・お客様役は、技能検定委員（男性もしくは女性）が担当します。

(2) 所要時間

- ・商材の確認：1分間
 - ・ロールプレイング：20分間（標準時間）
- ※ロールプレイング開始後、15分後に予鈴が鳴ります。25分を経過した時点で試験終了といたします。

(3) 試験の課題

- ・贈答品全般を扱う売場で、お客様の贈答ニーズを伺い、目的にふさわしい進物体裁と進物好適品の提案を行います。またお客様の多岐にわたる冠婚葬祭・年中行事に関する質問に対して、的確なアドバイスを行います。

(4) 合格基準

- ・300点満点の210点(70%)以上で合格
- ・配点(ニーズチェック60点・専門知識90点・商品提案60点・総合(接客)90点)

(5) 当日実施するロールプレイングの流れ

- ① アプローチ
- ② ニーズチェックにより、お客様のご用途・贈答目的、先様のお好みなどを把握します。
- ③ ニーズに相応しい商品を複数提示し、提示理由などを添えて説明します。
- ④ 複数提示した商品を、ニーズを踏まえてさらに絞り込み、最適品として根拠ある提案をします。
- ⑤ お客様の(冠婚葬祭・年中行事の)ご用途・贈答目的に相応しい掛け紙体裁を説明します。
- ⑥ お客様からの(冠婚葬祭・年中行事の)ご用途・贈答目的に関連する質問に答えます。
- ⑦ 入金行為を行い、お客様をお見送ります。

(6) 当日会場内に用意されているもの

- ・ロールプレイング用商品写真：10枚
- ・その他備品：商品写真陳列用テーブル2台、白紙メモ用紙10枚、
カルトン1個、電卓1台、紙袋1枚、筆記用具

(7)商品写真の使い方について

- ・会場内にある商材写真は何枚でも使用ができます。
- ・また写真にない商品を提案することもできます。
- ・新たな商品を提案する場合は、口頭で内容を説明し、お勧めしてください。テーブルに用意している白紙メモ用紙にスタート前や接客の途中でアイテム名を記入しても構いません。
- ・商品は何点でも提案ができます。
- ・ただし、商品は「お酒」ではなく「紅白ワイン」というように、具体的なアイテムを設定してください。
- ・また「商品券・ギフトカード等の金券類」や「カタログギフト類」は対象外です。
- ・商品価格は、写真も含めて自由に設定できます。

(8)その他

- ・試験中は必ずマスクを着用してください。
- ・試験会場への入室前に必ずアルコール消毒を行ってください。
- ・手袋の着用は不可とします。
- ・試験中は、お客様と適切な距離(1～2m)を保つよう意識してください。なお、ロールプレイング開始前に目安となる距離の確認を行います。

3. 試験科目及びその範囲ならびにその細目

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>実技試験</p> <p>1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮</p> <p>(1) 顧客満足</p> <p>(2) 接客マナー</p> <p>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 売場作り・商品陳列</p> <p>4 ギフト知識の習得と活用（基本知識）</p> <p>5 ギフト知識の習得と活用（応用知識）</p> <p>(1) 地域による違い</p> <p>(2) 特殊な事例の好適品の提案</p>	<p>顧客満足実現の重要性について理解し、接客の場面で実現できること。</p> <p>次に掲げる事項について接客の場面で実現できること。</p> <p>1 接客基本マナー</p> <p>2 常に周囲の手本となる表情・立ち居振る舞い・話し方</p> <p>接客時の個人情報の取扱いが適切にできること。</p> <p>レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本知識を活用し、実践できること。</p> <p>次に掲げる事項について、お客様の具体的な贈答ニーズに合った的確な説明ができること。</p> <p>1 進物の基本</p> <p>2 シーズンイベント・生活歳時記と贈答</p> <p>3 ライフイベントのしきたりと贈答</p> <p>4 婚礼関係のしきたりと贈答</p> <p>5 弔事のしきたりと贈答</p> <p>6 進物の用途に応じた一般的な好適品</p> <p>1 地域によるしきたりの違いを、お客様に的確な説明ができること。</p> <p>2 自分が勤務する地域特有のしきたりを把握し、お客様に説明ができること。</p> <p>特殊な事例での好適品の提案をすることができること。</p>

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
(3) 難しい事例 (4) 最近の動向 6 接客販売（ギフト） コンサルティングセールス 7 店頭情報の収集と提案 8 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大	<p>対応方法が複数あるような事例、判断の難しい事例について、お客様のご要望を伺いながら、的確なアドバイスができること。 地域によるしきたりの違いを踏まえて、お客様のご要望を伺いながら、的確なアドバイスができる。</p> <p>顧客心理を深く理解し、高いレベルでのコンサルティングセールスを実践できること。（お客様の潜在ニーズを把握することができる。お客様のお話を共感的に聞くことができる。）</p> <p>市場や店頭情報収集し、接客に生かすことができること。</p> <p>顧客のリピートのための知識を持ち、接客の場面で実践できること。</p>

4. 第6回試験で出題した接客ロールプレイングのシナリオ(一部)

贈答品全般を取り扱う売場の設定とし、贈答ニーズにあった進物を正しい掛け紙で贈るよう提案する。

(1) シナリオ1

- ①お客様…30代～50代女性／大学生・社会人向け学習塾の企画・営業
- ②贈答ニーズ…友人が地元に戻って新たな仕事をするので、お祝いの品物を贈りたい。
- ③予算…1万円程度を想定。良いものがあればもう少し出してもいい。

(2) シナリオ2

- ①お客様…50代女性／生命保険会社の営業
- ②贈答ニーズ…姪が結婚したので、お祝いの品物を贈りたい。コロナで2年ほど会えていない。
- ③予算…1万～1万5千円程度。

以上