

接客販売技能検定 1級ギフト販売作業
第8回（2023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8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…40代～50代女性／損害保険会社の人事
- ②贈答ニーズ…元上司でその後も付き合いのあるご夫婦に銀婚式のお祝いの品物を贈りたい。
- ③予算…1万～1万5千円程度。

(2) シナリオ2

- ①お客様…40代～50代女性／人材派遣会社 営業部門管理職
- ②贈答ニーズ…友人が起業して会社を作ったので、お祝いの品物を贈りたい。
- ③予算…8千円～1万円程度。

以上