

接客販売技能検定 2級レディスファッション販売作業
第8回(2023年度) 実技試験 出題内容(試験問題を3.にて追記)

1. 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(女性)が担当します。

(2) 所要時間

- ・商材の確認 : 1.5 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

- ・販売員として相応しい接客マナーに基づき、お客様のニーズやサイズに合う商品を選び、着せ付けとフィッティング、そして必要なお直しを行います。

(4) 合格基準

- ・300 点満点の 210 点(70%)以上かつ接客項目が 72 点(60%)以上
- ・配点(知識 30 点・技術 150 点・接客 120 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、お客様に相応しい商品を選びます。
 - ③ お客様の体を採寸し、適切なサイズを選びます。
 - ④ お客様への着せ付けとフィッティングを行い、お直しの要・不要の判断をします。
 - ⑤ ピン打ちを行い、お直し箇所・お直し寸法を確定します。
 - ⑥ コーディネートやお手入れ等のお客様の質問に答えます。
 - ⑦ お客様のご要望に応じて商品の採寸を行います。
- * ⑦で終了とし、入金行為やお見送りは省略します。審査対象も上記①～⑦とします。

(6) 当日持参するもの

- ・採寸用メジャー
 - ・ピンおよびピンクッション
 - ・筆記具(消せるボールペンの使用は不可)
- ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、貸し出しは行いません。

(7) 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材: ジャケット・パンツ・スカートのいずれか 4 アイテムを 2 サイズずつ 計 8 点
(受検者による使用アイテムの選択はできません)、その他コーディネート用のアイテム・インナー数点

・その他備品:ハンガーラック1台、フィッティングルーム1台、姿見1台、採寸用テーブル1台、

(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、お客様に接近が必要な場合(フィッティング、お直し等)を除き、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。

2. 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>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 商品知識の習得と活用(婦人服)</p> <p>4 フィッティング技術(婦人服)</p> <p>5 接客販売(婦人服) コンサルティングセールス</p> <p>6 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p>	<p>1 接客基本マナーを理解し、接客の場面で実現できること。</p> <p>2 好印象を与える表情・立ち居振る舞い・話し方ができること。</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>1 婦人服に関し、次に掲げる事項についてお客様に的確な説明・提案ができること。</p> <p>(1) 商品全般</p> <p>(2) 素材(糸・織物、ニット)、加工(染色、特殊加工)</p> <p>(3) 品質表示に基づくお手入れ方法</p> <p>(4) 縫製工程及び縫製技術とその効果</p> <p>(5) 体型の特徴に合ったコーディネート</p> <p>フィッティング技術に関し、次に掲げる事項について実践できること。</p> <p>1 ボディサイズの正確な採寸</p> <p>2 採寸した数値を基に、適切なサイズの提案</p> <p>3 服の採寸箇所の正確な採寸</p> <p>4 基本アイテム(ジャケット、スカート、パンツ、コート)のフィッティング</p> <p>5 フィッティング後の、お客様へのサイズ適否の説明</p> <p>6 お直しの技術</p> <p>(1) 基本アイテム(ジャケット、スカート、パンツ、コート)の各箇所の丈詰め・出しの正確なピン打ち</p> <p>(2) 基本アイテム(ジャケット、スカート、パンツ、コート)のお直しの許容範囲に基づく、お直しの可否の判断</p> <p>(3) 加工伝票を使った、正しい修理依頼の指示</p> <p>お客様のニーズを踏まえたコンサルティングセールスの基本を実践できること。(待機・アプローチ・ニーズチェック・商品提案・クロージング)</p> <p>接客を通じて、再来店を促すことができること。</p>

3. 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)

婦人服のある売場(キャリア層向け)を想定した商品の中から、ニーズとボディサイズに合った商品を提案する。

(1) シナリオ 1

- ①お客様…30代～50代。契約社員/旅行会社・企画(来月から勤務開始)
- ②基本ニーズ…来月から契約社員として働くことになったが、就業中はジャケットを着用するように言われている。面接時、社員にスーツの人はいなかった。

(2) シナリオ 2

- ①お客様…20代～40代。webマーケティング会社(ベンチャー) 労務担当
- ②基本ニーズ…2週間後、会社の創業5周年記念パーティーが催されるが、受付を担当することになり、そのときに履くパンツを探している。(受付終了後は裏方仕事を手伝う)

(3) シナリオ 3

- ①お客様…30代～50代。住宅販売会社/事務担当
- ②基本ニーズ…来月から制服が廃止されることになった。同僚と話した結果、しばらくは様子見で「制服に近い服装をしておこう」ということになり、スカートを探しに来た。

以上