

1 1級接客販売（ギフト販売作業）技能検定試験の試験科目及びその範囲ならびにその細目

(1) 技能検定試験の合格に必要な技能及びこれに関する知識の程度

接客販売職種（ギフト販売作業）における上級の技能者が有すべき技能及びこれに関する知識の程度を基準とする。

(2) 試験科目及びその範囲

表1のとおりである。

(3) 試験科目及びその範囲の細目

表1のとおりである。

表1

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>学科試験</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>(3) 業界知識</p> <p>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 チームワークとコミュニケーション</p> <p>4 売場作り・商品陳列</p> <p>5 商品管理</p> <p>6 ギフト知識の習得と活用（基本知識）</p> <p>7 ギフト知識の習得と活用（応用知識）</p>	<p>顧客満足実現の重要性に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>接客マナーに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>1 接客基本マナー</p> <p>2 多様なお客様（高齢者・障害者など）に対する接客対応方法</p> <p>3 外国人のお客様に対するの基本的な対応（挨拶・販売用語）</p> <p>小売業の動向、その他時事・トレンド情報について一般的な知識を有すること。</p> <p>個人情報保護法、不当景品類及び不当表示防止法など、販売において問題となる法令について一般的な知識を有すること。</p> <p>職場におけるコミュニケーションの基本（言葉遣い、会話のマナー、報告・連絡・相談）について一般的な知識を有すること。</p> <p>レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本的な知識について一般的な知識を有すること。</p> <p>在庫管理、商品ロス、販売に関する係数について一般的な知識を有すること。</p> <p>贈答に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。</p> <p>1 贈答の基本</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 一般贈答のしきたりと贈答</p> <p>7 進物の用途に応じた一般的な好適品</p> <p>1 贈答（応用）に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。</p> <p>(1) 地域によるしきたりの違い（東日本と西日本の弔事の対応、お中元を贈る時期、地域特有のしきたりなど）</p> <p>(2) 特殊な事例での好適品（例：勲章・褒章への贈答品の提案など）</p> <p>(3) 対応方法が複数あるような事例、判断の難しい事例の対応</p>

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>8 接客販売（ギフト） コンサルティングセールス</p> <p>9 店頭情報の収集と提案</p> <p>10 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p> <p>11 クレーム、トラブル対応</p> <p>12 販売指導</p>	<p>2 最近のしきたり・進物の動向に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>コンサルティングセールスの流れとポイントに関し、詳細な知識を有すること。</p> <p>市場や店頭情報収集の必要性とポイントに関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>顧客管理に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>クレーム、トラブル対応に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 1 初期クレーム及び二次クレームの対応ポイント 2 クレームの未然防止、再発防止のために必要な取り組み</p> <p>他のメンバーに対して販売スキルを指導・伝授するための効果的な手法に関し、一般的な知識を有すること。</p>
<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>(3) 難しい事例</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。 次に掲げる事項について接客の場面で実現できること。 1 接客基本マナー 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。 1 進物の基本 2 シーズンイベント・生活歳時記と贈答 3 ライフイベントのしきたりと贈答 4 婚礼関係のしきたりと贈答 5 弔事のしきたりと贈答 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。 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> <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。</p>

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>(4) 最近の動向</p> <p>6 接客販売（ギフト） コンサルティングセールス</p> <p>7 店頭情報の収集と提案</p> <p>8 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p>	<p>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>