

2 2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）における中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2のとおりである。

(3) 試験科目及びその範囲の細目

表2のとおりである。

表2

| 試験科目及びその範囲 | 試験科目及びその範囲の細目 |
|---|---|
| 学科試験 1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮 (1) 顧客満足 (2) 接客マナー (3) 業界知識 2 企業倫理とコンプライアンス 3 チームワークとコミュニケーション 4 売場作り・商品陳列 5 商品管理 6 ギフト知識の習得と活用（基本知識） 7 ギフト知識の習得と活用（応用知識） 8 接客販売（ギフト） コンサルティングセールス | 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。 接客マナーに関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること。 1 接客基本マナー 2 外国人のお客様に対しての基本的な対応（挨拶・販売用語） 3 ご高齢のお客様、障害のあるお客様に対しての基本的な対応 小売業の動向、その他時事・トレンド情報に関し、概略の知識を有すること。 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関し、概略の知識を有すること。 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）に関し、一般的な知識を有すること。 レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本知識に関し、一般的な知識を有すること。 在庫管理、商品ロス、販売に関する係数に関し、概略の知識を有すること。 贈答に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 1 贈答の基本 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 一般贈答のしきたりと贈答 7 進物の用途に応じた一般的な好適品 基本的な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、お中元を贈る時期など）の概略の知識を有すること。 コンサルティングセールスの流れとポイントに関し、一般的な知識を有すること。 |

| 試験科目及びその範囲 | 試験科目及びその範囲の細目 |
|---|--|
| <p>9 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p> <p>10 クレーム、トラブル対応</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>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 ギフト知識の習得と活用（基本知識）</p> <p>4 ギフト知識の習得と活用（応用知識）</p> <p>5 接客販売（ギフト） 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>顧客管理に関する一般的な知識を有すること。</p> <p>初期クレームの対処方法に関し、一般的な知識を有すること。</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。 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>次に掲げる事項について、お客様に的確な説明ができること。</p> <p>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>基本的な地域によるしきたりの違いについて、お客様に的確な説明ができること。</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> |