

3 3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）における初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3のとおりである。

(3) 試験科目及びその範囲の細目

表3のとおりである。

表3

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）	顧客満足実現の重要性に関し、概略の知識を有すること。 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するの基本的な対応（挨拶・販売用語） 小売業の動向に関し、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、概要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、概略の知識を有すること。 レイアウト、陳列、ディスプレイに関し、概略の知識を有すること。 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。 1 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) 贈答の基本知識（掛け紙・水引・熨斗・表書き・名入れ） (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 2 進物の用途に応じた一般的な好適品に関する概略の知識を有すること。 地域によるしきたりの違いに関し、概略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
8 接客販売（ギフト） コンサルティングセールス	コンサルティングセールスの流れとポイントに関し、概略的な知識を有すること。
9 クレーム、トラブル対応	初期クレームの対応方法に関し、概略的な知識を有すること。
実技試験	
1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮	適切な接客基本マナーの判定ができること。
2 企業倫理とコンプライアンス	適切な個人情報の取扱いの判定ができること。
3 売場作り・商品陳列	適切なレイアウト、陳列、ディスプレイの判定ができること。
4 ギフト知識の習得と活用（基本知識）	1 正しい掛け紙の体裁（水引、熨斗、表書き、名入れ）の判定ができること。 2 次に掲げる事項について、正しい贈答の目的と進物体裁の判定ができること。 (1) シーズンイベント・生活歳時記と贈答 (2) ライフイベントのしきたりと贈答 (3) 婚礼関係のしきたりと贈答 (4) 弔事のしきたりと贈答 (5) 一般贈答、その他贈答 3 進物の用途に応じた一般的な好適品の判定ができること。
4 ギフト知識の習得と活用（応用知識）	正しい地域のしきたりの違いの判定ができること。
5 接客販売（ギフト） コンサルティングセールス	適切なコンサルティングセールスの基本スキルの判定ができること。