

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5回（令和2年度） 実技試験 実施概要

（一社）日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

■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。

■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。

■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。

■合格基準

- ・満点の70%以上（項目別に必要最低点設定）

■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。

■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。

■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、

■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。

以 上