

## 接客販売技能検定 2級メンズファッション販売作業 第6回(2021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(男性)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:スーツ 10点

その他コーディネート用のワイシャツ及びネクタイ、チーフ数点

- ・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、靴べら1本、ベルト1本

■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