

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
8 接客販売（ギフト） コンサルティングセールス	<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>
9 店頭情報の収集と提案	<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>
10 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大	<p>顧客管理に関し、一般的な知識を有すること。</p>
11 クレーム、トラブル対応	<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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
12 販売指導	<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>