

接客販売技能検定 2級レディスファッショング販売作業 第7回(2022年度) 実技試験 出題内容

1. 接客ロールプレイング試験の概要

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 合格基準

- ・300点満点の210点(70%)以上かつ接客項目が72点(60%)以上
- ・配点(知識30点・技術150点・接客120点)

(5) 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。

(6) 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、貸し出しありません。

(7) 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、

(8)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。

2. 試験科目及びその範囲ならびにその細目

| 試験科目 及びその範囲 | 試験科目 及びその範囲の細目 |
|--|---|
| 実技試験 1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮 2 企業倫理とコンプライアンス 3 商品知識の習得と活用（婦人服） 4 フィッティング技術（婦人服） 5 接客販売（婦人服） コンサルティングセールス 6 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大 | <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>1 婦人服に関し、次に掲げる事項についてお客様に的確な説明・提案ができること。 (1) 商品全般 (2) 素材（糸・織物、ニット）、加工（染色、特殊加工） (3) 品質表示に基づくお手入れ方法 (4) 縫製工程及び縫製技術とその効果 (5) 体型の特徴に合ったコーディネート</p> <p>フィッティング技術に関し、次に掲げる事項について実践できること。 1 ボディサイズの正確な採寸 2 採寸した数値を基に、適切なサイズの提案 3 服の採寸箇所の正確な採寸 4 基本アイテム（ジャケット、スカート、パンツ、コート）のフィッティング 5 フィッティング後の、お客様へのサイズ適否の説明 6 お直しの技術 (1) 基本アイテム（ジャケット、スカート、パンツ、コート）の各箇所の丈詰め・出しの正確なピン打ち (2) 基本アイテム（ジャケット、スカート、パンツ、コート）のお直しの許容範囲に基づく、お直しの可否の判断 (3) 加工伝票を使った、正しい修理依頼の指示</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> |