

接客販売技能検定 2級メンズファッション販売作業
第7回(2022年度) 実技試験 実施概要(試験問題を3.にて追記)

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(男性)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。

(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、貸し出しは行いません。

(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: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

(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
<p>実技試験</p> <p>1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮</p> <p>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 商品知識の習得と活用(紳士服)</p> <p>4 フィッティング技術(紳士服)</p> <p>5 接客販売(紳士服) コンサルティングセールス</p> <p>6 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p>	<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。</p> <p>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 紳士服に関し、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。</p> <p>(1) 商品全般</p> <p>(2) 素材(糸・織物、ニット)、加工(染色、特殊加工)</p> <p>(3) 品質表示に基づくお手入れ方法</p> <p>(4) 縫製工程及び縫製技術とその効果</p> <p>(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。</p> <p>1 ボディサイズの正確な採寸</p> <p>2 採寸した数値を基に、適切なサイズの提案</p> <p>3 服の採寸箇所の正確な採寸</p> <p>4 基本アイテム(ジャケット、パンツ、シャツ)のフィッティング</p> <p>5 フィッティング後のお客様へのサイズ適否の説明</p> <p>6 お直しの技術</p> <p>(1) 基本アイテム(ジャケット、パンツ)の各箇所の丈詰め・出しの正確なピン打ち</p> <p>(2) 基本アイテム(ジャケット、パンツ)のお直しの許容範囲に基づく、お直しの可否の判断</p> <p>(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>

3. 第7回試験で出題した接客ロールプレイングのシナリオ(一部)

紳士服のある売場(スーツ中心)を想定した商品の中から、ニーズとボディサイズに合った商品を提案する。

(1) シナリオ1

①お客様…30代～40代／コンサルティング会社勤務

②基本ニーズ…経営戦略室から秘書室へ異動となったため、スーツを何着か買い揃えようと思っている。まずは基本の1着目を買っておきたい。これまではジャケットとスラックスを着用していた。

(2) シナリオ2

①お客様…50代～60代／無職(元プラントエンジニア・退職済み)

②基本ニーズ…昨年退職したかつての職場から「技術者講習会」の講師を依頼されたのでスーツを購入したい。持っていたスーツは退職した時にほぼ処分してしまった。

以上