

**接客販売技能検定 2級メンズファッション販売作業
第3回（平成30年度） 実技試験 実施概要**

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 点以上(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 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。
- ⑥ お客様のご要望に応じて商品の採寸を行います。
- ⑦ ピン打ちを行い、お直し箇所・お直し寸法を確定します。

※ 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、メジャー 1 本、ピンクッション 1 個、靴べら 1 本、ベルト 1 本、筆記用具

以 上