

# 接客販売技能検定 ギフト販売作業

## 第1回（平成29年度）2級実技試験 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
- ・ギフト審査のロールプレイングは、以下の選択テーマ（『18の商品領域』と『進物ジャンルの設定』）から、受検者本人が申込み時に申告（選択）したものにに基づき実施します。
- ・申告（選択）した商品は現物ではなく、『商品写真1点』を使用します。『商品写真1点』は事務局が用意をしますので、受検者本人が持参する必要はありません。
- ・商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は、ロールプレイングの対象商品外とします。
- ・お客様役は、技能検定委員（男性もしくは女性）が担当します。

### ■所要時間

- ・商材の確認：1分間
- ・ロールプレイング：15分間（標準時間）

※ロールプレイング開始後、10分後に予鈴が鳴ります。20分を経過した時点で試験終了といたします。

### ■試験の課題

- ・受検者が申告した『冠婚葬祭・年中行事のテーマ』に基づき、お客様の目的に適した冠婚葬祭・年中行事のルールを説明し、適切な進物体裁と進物好適品のアドバイスと提案を行います。
- ・また、質問形式による『その他の一般的な冠婚葬祭・年中行事』の由来やルールについても、お客様に対して説明する要領で、簡潔に説明をします。

### ■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～お客様の（冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的を把握します。
- ② （冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的に対する基本ルールを説明します。
- ③ ニーズチェックにより、お客様のご希望、先様のお好みなどの情報収集を行います。
- ④ 担当範囲でニーズに相応しい商品を複数提示し、提示理由などを添えて説明します。
- ⑤ 複数提示した商品を、ニーズを踏まえてさらに絞り込み、最適品として根拠ある提案をします。
- ⑥ お客様の（冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的に相応しい掛け紙体裁を説明します。
- ⑦ お客様からの（冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的に関連する質問に答えます。

※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:ギフト箱を3箱、商品写真1点、白紙メモ用紙1枚
- ・その他備品:商品写真陳列用テーブル1台、筆記用具

■ギフト箱の使い方について

- ・1箱目は『商品写真1点』、2箱目は『白紙メモ用紙1枚』がそれぞれ入っており、3箱目は空箱です。
- ・『商品写真1点』は、受検者本人が申告(選択)した商品領域に関連する商品写真となります。
- ・『白紙メモ用紙1枚』は、受検者本人が当日、審査会場で自由に商品名を記入することができる用紙とします。
- ・記入は具体的なアイテム名とします(例:文房具×→万年筆○、お酒×→紅白ワイン○ など)。
- ・事前に申告(選択)した『進物ジャンル』を踏まえながら、メモへ商品名を記入してください。
- ・但し、商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は、ロールプレイング商材の対象外商品のため、メモへ記入することはできません。
- ・『空箱』は、ロールプレイングの展開上、さらに商品が必要な場合に自由に商品を設定できる箱とします。
- ・当日は、受検者は『商品写真+商品メモ1枚+空箱』の合計3点を基本にロールプレイングを進めていただきます。3点以上商品を提案することも可能です。

以上

## 第 1 回（平成 29 年度）ギフト販売 2 級実技試験 ロールプレイング内容

### ■第 1 回 ギフト販売 2 級実技試験 選択テーマ(『18 の商品領域』と『進物ジャンル』の設定)

	商品領域	進物ジャンル
1.	和食器	結婚のお祝い
2.	洋食器	結婚のお祝い
3.	キッチン用品	結婚のお祝い
4.	寝装寝具	結婚のお祝い
5.	タオルバスタイレタリー	出産のお祝いのお返し
6.	インテリア雑貨	結婚お祝い
7.	和装雑貨	結婚お祝いのお返し
8.	ベビー用品	出産のお祝い
9.	玩具・文房具	出産のお祝い
10.	スポーツ	賀寿のお祝い
11.	宝飾	賀寿のお祝い
12.	婦人服・婦人雑貨	賀寿のお祝い
13.	紳士服・紳士雑貨	賀寿のお祝い
14.	家電製品	結婚のお祝い
15.	和洋酒	賀寿のお祝い
16.	和洋菓子	出産のお祝いのお返し
17.	グロサリー	出産のお祝いのお返し
18.	ギフトサロン	弔事のお返し