

# 接客販売技能検定 メンズファッション販売作業 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
- ・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