

3 3級接客販売（レディスファッション販売作業）技能検定試験の試験科目及びその範囲ならびにその細目

(1) 技能検定試験の合格に必要な技能及びこれに関する知識の程度

接客販売職種（レディスファッション販売作業）における初級の技能者が有すべき技能及びこれに関する知識の程度を基準とする。

(2) 試験科目及びその範囲

表3のとおりである。

(3) 試験科目及びその範囲の細目

表3のとおりである。

表3

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>学科試験</p> <p>1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮</p> <p>(1) 顧客満足</p> <p>(2) 接客マナー</p> <p>(3) 業界知識</p> <p>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 チームワークとコミュニケーション</p> <p>4 売場作り・商品陳列</p> <p>5 商品管理</p> <p>6 商品知識の習得と活用（婦人服）</p> <p>7 フィッティング技術（婦人服）</p>	<p>顧客満足実現の重要性に関し、概略の知識を有すること。</p> <p>接客マナーに関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること。</p> <p>1 接客基本マナー</p> <p>2 外国人のお客様に対しての基本的な対応（挨拶・販売用語）</p> <p>小売業の動向に関して、概略の知識を有すること。</p> <p>個人情報保護法、不当景品類及び不当表示防止法など、販売において問題となる法令に関し、概略の知識を有すること。</p> <p>職場におけるコミュニケーションの基本（言葉遣い、会話のマナー、報告・連絡・相談）に関し、概略の知識を有すること。</p> <p>レイアウト、陳列、ディスプレイに関し、概略の知識を有すること。</p> <p>在庫管理、商品ロス、販売に関する係数に関し、概略の知識を有すること。</p> <p>1 婦人服（アイテム・デザイン・シルエット・ディテール）に関し、一般的な商品知識を有すること。</p> <p>2 婦人服の素材・加工に関し、概略の知識を有すること。</p> <p>3 品質表示の見方や、表示に基づく適切なお手入れ方法に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>4 服の構造・縫製の工程に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること。</p> <p>(1) 既制服の各パーツの名称</p> <p>(2) 商品の検品ポイント</p> <p>5 カラーに関し、概略の知識を有すること。</p> <p>1 体の採寸箇所と名称に関し、概略の知識を有すること。</p> <p>2 服のサイズに関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること。</p> <p>(1) JISサイズ表示（女性サイズのみ）</p> <p>(2) 服の採寸箇所と名称</p>

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>8 接客販売（婦人服） コンサルティングセールス</p> <p>9 クレーム、トラブル対応</p>	<p>3 フィッティング及びお直しの技術に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること。 (1) 基本アイテム（ジャケット、スカート、パンツ、コート）のフィッティングのポイント (2) ピンの打ち方 (3) お直し方法（ジャケットの袖丈詰め、スカートの丈詰め、パンツの丈詰め）</p> <p>コンサルティングセールスの流れとポイントに関し、概略の知識を有すること。</p> <p>初期クレーム対応方法に関し、概略の知識を有すること。</p>
<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 売場作り・商品陳列</p> <p>4 商品知識の習得と活用（婦人服）</p> <p>5 フィッティング技術（婦人服）</p> <p>6 接客販売（婦人服） コンサルティングセールス</p>	<p>適切な接客基本マナーの判定ができること。</p> <p>適切な個人情報の取り扱いの判定ができること。</p> <p>適切なレイアウト、陳列、ディスプレイの判定ができること。</p> <p>婦人服に関し、次に掲げる事項について適切か判断できること。 1 婦人服の商品知識の説明 2 婦人服の基本的な素材・加工の説明 3 お手入れの可否 4 カラーコーディネートとその説明</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適切か判断できること。 1 体の採寸箇所と採寸方法 2 服の採寸箇所と採寸方法 3 フィッティング方法 4 ピン打ち及びお直しの対応</p> <p>適切なコンサルティングセールスの接客基本スキルの判定ができること。</p>