

接客販売技能検定 レディースファッション販売作業
第1回（平成29年度） 1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（女性）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：25分間（標準時間）
- ※ロールプレイング開始後、20分後に予鈴が鳴ります。30分を経過した時点で試験終了といたします。

■試験の課題

婦人服を扱う売場で、お客様のニーズをお伺いし、複数アイテムをコーディネートで提案します。着せ付けとフィッティングを行い、お客様に合ったサイズを選定し、必要に応じてお直しを行います。

■合格基準

- ・満点の70点以上

■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（トップスとボトムス2点）を選びます。
- ③ （必要があれば）採寸を行い、お客様に合ったサイズを選びます。
- ④ お客様への着せ付けとフィッティングを行い、適切なサイズ選びとお直しの要・不要の判断をします。
- ⑤ （必要があれば）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 入金行為を行い、お客様をお見送りします。

■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：ジャケット・パンツ・スカート・インナー等それぞれ4～8点程度
その他アクセサリやスカーフ等コーディネート用商材
- ・その他備品：ハンガーラック2台、フィッティングルーム1台、姿見1台、商材陳列用テーブル1台、メジャー1本、ピンクッション1個、カルトン1個、電卓1台、紙袋1枚、筆記用具

以上