

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） 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（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：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：ジャケット・パンツ・スカートのいずれか4アイテムを2サイズずつ 計8点
（受検者による使用アイテムの選択はできません）
その他コーディネート用のアイテム・インナー数点
- ・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個、ピンクッション1個、筆記用具

以上