

平成24年3月30日

長崎販売士フラザ 3月号

発行／長崎販売士協会



合格者交流会

コミュニケーション

息子の通知表を見ると、先生からのコメントがパソコンでうたれていました。効率よくするには、パソコンは便利かもしれないが、先生の手書きの字が当たり前だった時代から考えれば、読む方にとっては、何か味気ないものを感じます。手書きの方が先生の思いが伝わってくるような気がします。

例えば、年賀状にしても最近ほとんどが住所、氏名、文章においても印刷されたものが多い。私も色々な方からハガキ送られてくるが、中の文章は味気なく送り主の名前を確認するだけになっています。写真でもついていれば目に留まるのだが、コメントも入っていない年賀状もあります。ちょっとさみしい気がします。

字がきれいな人もいれば、汚い人もいます。そそはそれとして、手書きの字を見るとその人の思い出等が浮かんできて楽しい気分になります。

私自身にも言えることですが、デジタル化が進んで便利になりすぎたせいか、下書きがいら

分、以前よりあまり注意深く文章を細かく考えなくなっているような気がします。ちょっと文章を間違ってもパソコンで簡単に修正がきくからです。

私の学生時代を考えると、勉強する時も辞書を引いて勉強したものでしたが、夏休みには、日記帳があって天気も毎日書かないと忘れてしまうことがよくありました。人の記憶とは曖昧でなかなか思い出せないことも多々あり、苦労した思い出があります。情報は普段から定期的にノートに記録する必要がありました。ネットで過去の情報もいつでもどこでも取れるようになった今とはとても大きな違いです。

携帯電話がない時代は、待ち合わせも何時どこで会うか決めてから行くことが多かったような気がします。今は、携帯電話を持っていれば、どこにいるかがすぐ確認できます。相手の電話番号を名前登録しておけば相手にすぐ電話もできます。電話番号を覚えなくてもいいようになりました。

しかし、携帯電話を自宅に忘れた時がとても困ります。携帯電話にすべて登録していますから相

手の電話番号を覚えていないことがあり、相手に連絡がとれない時があります。

デジタル化で便利な世の中になって、効率よく物事を行うことができ、時間の節約ができるようになりました。その空いた時間をほかの事に有効に使えるようになったことはとても画期的なことです。



電話は出る相手に余裕がないと出られません。メールを使えば相手は都合のいい時間に見ることもでき、電話で話せないことも人に聞かずに済むこともあります。高度情報化により報連相も早くなり知識吸収するスピードも早くなりました。

しかし私自身としては、本当のコミュニケーションは相手に直にあって、相手の目をみて会話することだと考えます。人の目をみることによって相手の本気度が伝わるからです。

仕事でも友達付き合いでも一番大事なのは人と人との信頼関係です。信頼関係があって本当のコミュニケーションが出来ると思います。

売場での販売も同じだと思います。お客様と販売員の信頼関係があってこそ売上アップにつながると思います。MD力が勿論重要であることはみなさんご存じですが、信頼に勝るものはないと思います。つまり売上を上げるにはお客様との結び付きを強くすることが必要です。

一人一人の個のお客様をいかに大事にすることにより売上は自然に上がると考えます。言葉は悪いですが、お客様を一本釣りすることです。来店されたお客様にいかに自分を売りこむか、名前を覚えてもらうかです。知らない人に自分の名刺を一杯配ることも一つの手段だと思います。

自分の信用を深めるには努力も必要です。いろいろな知識が必要になってきます。お客様の問題を解決するためには、商品知識は勿論、小売業の動向、政治の動向、一般的な常識など様々な知識や資格が必要になります。お客様の会話の中では、ほんの一部の情報の共有化かもしれませんが、100個のことを知らない1つのことも応えきれない場合があるかもしれません。引き出しは沢山持っておく必要があります。お客様から質問され即答できる場合と解らない場合では、お客様の信用度はかなり違ってきます。お客様に信頼されるにはコミュニケーション力がとても大切です。

人材育成と売上

業績低迷により新規採用を圧縮している会社もみられます。それに伴い従業員の平均年齢も高くなりがちで、人事異動や退職等の理由で組織が一時的に停滞することがあります。

企業は、目標を達成するためには、特に組織力が重要で、普段から計画的にどのような組織作りをするかが人事戦略上とても重要になってきます。具体的にはこの人は将来的にどのポジションに持っていこうとかあの人にはどの仕事に向いているとか、明確に意図的に人材育成をすることです。適材適所はとても大切です。本人のやりたいこと、得意分野で伸ばしてやることで仕事のやりがいもできます。

上に立てば全社的な物の見方が必要となります。それはいろんな仕事をすることによって、身につく経験です。現場が特に重要です。現場を知らない今後の戦略（計画）がうてません。お客様のニーズと現場の品揃えが違っているのは、お客様の問題解決にはならないし、満足いただくことはできません。販売機会ロスも商品ロスも生まれます。売上も到底上がることはありません。



売り上げを上げるには目標を具体的に掲げることです。例えばリーダーが「今年は売上1億に挑戦します」と言うことです。目標を日々販売員と確認しあい情報を共有し具体的な計画を練ることです。日常的に販売員と目標の確認をしていたら今何をすべきなのか、自分たちはどう動けばいいのか考えが浮かんでくると思います。目標以下だったら修正計画を立てる必要があり、目標以上だったら何がよかったのか分析する必要があります。強みを伸ばすこともひとつの手です。

売上もさることながら経費の認識も重要です。新ブランド導入に対し投資経費がいくらかかり何年で回収できるのか、人件費はいくら掛かっているのか、故に、いくら売上を作らないと利益が出ないとかいう認識が必要です。経費は、固定費と変動費がありますから、出来るところから経費削減に日々努めることが1円でも多くの利益を生むことにつながります。

何よりも企業は、人の能力以上に伸びることはなく、人材育成が特に大事です。

販売士3級養成講座開催のご案内

3級販売士養成講習会

「販売士3級」の受験をサポートする夜間講座です。修了者は、検定試験の際に「販売・経理管理」科目が免除され、有利になります。但し、養成講習会予備試験に合格し、かつ講座の出席日数が8割を超えた方が対象となります。

<養成講習会実地要綱>

- 時間：各回19:30～21:30
- 場所：長崎商工会議所3階会議室
長崎市桜町4-1
- 受講料：1人5,000円(全13回分)
- 講師：長崎販売士協会より派遣
- お問い合わせ・申込み先
長崎商工会議所 業務課 小川まで
電話 095-822-0111

■その他：講習会は販売士3級ハンドブックに沿って行います。事前に購入してください。
(1冊7,300円：要予約)

【養成講習会日程】

回	月	日	曜日	科目
1	5	23	水	小売業の類型
2	5	25	金	〃
3	5	28	月	〃
4	6	1	金	マーチャングデザイン
5	6	4	月	〃
6	6	6	水	〃
7	6	8	金	ストアオペレーション
8	6	13	水	〃
9	6	15	金	販売・経営管理
10	6	18	月	〃
11	6	20	水	予備試験
12	6	22	金	マーケティング
13	6	25	月	〃
	7	14	土	検定試験

平成24年度3級販売士検定試験科目

試験科目	制限時間	合格基準
小売業の類型	120分	筆記試験の得点が平均70%以上で、1科目ごとの得点が50%以上。
マーチャングデザイン		
ストアオペレーション		
マーケティング		
販売・経営管理		

<販売士3級検定試験>

- 試験日：平成24年7月14日(土)9:30～
- 場所：長崎商工会議所
- 受験料：4,000円(税込み)
- 試験科目
①小売業の類型 ②マーチャングデザイン ③ストアオペレーション ④マーケティング ⑤販売・経営管理
- 申込受付期間：平成24年6月4日(月)～平成24年6月21日(木)

3級販売士検定合格率 (平成23年7月9日実施)

全国平均	42.1%
長崎(一般受験者)	54.1%
長崎(検定対策講座受講者)	70.0%

3級販売士検定試験制度の改定について

- 試験時間の短縮
現行150分を120分(ともに休憩なし)に短縮します。なお、科目免除の受験者については、1科目当たり24分で計算した時間となります。
- 問題数の削減
現行の問題数250問(大問10×小問×5科目)については、大問を8問とすることにより、全体を200問に削減します。
- 配点の変更
得点はこれまでどおり100点満点としますが、問題数の削減に伴い、配点は小問1問につき2.5点となります。(合格基準は、これまでどおり平均70点以上で、1科目ごとの得点が50点以上となります。)

3級販売士ハンドブックの改定について

- 改定のポイント
 - 2色刷りによる読みやすい紙面構成
 - 図表・イラストの多様
 - 3級のレベルに相応しくない(難易度が高い)箇所の削減・見直し
 - 一般的でない法則・理論、特定業界にのみ通用する用語ルール等の修正
 - 索引の作成
- 3級検定試験問題への適用
第70回試験(平成24年7月14日施行)については、平成17年9月1日改定のハンドブックから新しいハンドブックへの切替直後であることから、どちらで勉強しても対応できる内容(試験問題の9割はハンドブックから出題)としております。ただし、統計データ・各種調査結果や法律等に関しては、これまでも新しい情報を用いた出題としておりましたので、この点ご注意ください。

合格者交流会開催(報告)

3月21日(水)午後7時30分より長崎商工会議所において2級、3級の合格者交流会を開催いたしました。交流会は毎年1回開催しており、今回は8名が参加されました。

当協会の会長、副会長の活動報告等挨拶終了後、ひとりひとり自己紹介もあり、懇親会では和気藹々とした雰囲気の中、時間を忘れ合格者との楽しい交流が行われました。



販売士とは

一販売士を目指す皆様ならびに販売士の皆様へ
販売士はプロの販売員のあかし。小売・流通業の健全な発展に寄与し、消費者に満足のいくサービスを提供できるプロフェッショナルです。プロは常に自己の資質と技術を磨く努力を怠ってはなりません。

長崎販売士協会は、商工会議所の支援を受けて設立した団体であり、社会的にも重視されている販売士有資格者の資質向上、能力の開発、技術の練磨を図るための場となっています。

販売士の資格を持つあなたも、さっそく加入して、志をともにする仲間と、情報の交換からプロとしての研鑽、同志との親睦を通じて「販売士制度」の一層の発展に力を貸してください。

それは、あなた自身の個人的な価値を高めるだけでなく、あなたの企業、あなたの地域の発展にもなるのです。

平成24年度販売士検定試験の日程

- 試験日
第70回3級 平成24年7月14日(土)
第40回2級 10月3日(水)
第40回1級 平成25年2月20日(水)
第71回3級 同上

知恵は、知識と経験から生まれます。

知識

経験

知恵、知恵・・・

4月12日博多シティ視察会開催!



平成23年度定期総会日程

- 日時：5月15日(火)
役員会19時～、総会19時30分～
- 場所：長崎商工会議所3階
総会終了後、場所を移して懇親会を開催致します。(会費2000円)

長崎販売士協会入会のご案内

会員入会ご案内

販売士協会は、販売士の資質の向上、能力の開発、技術の練磨の場として設立された団体です。あなたのプロの腕にますます磨きをかけ、あなたの企業・地域の発展に寄与できるよう、当協会に是非ご入会下さい。

会員の特典

- ◎当協会が主催する各種講演会・セミナーに参加でき自己の能力開発や、業界の情報収集に役立ちます。
- ◎先進地等の視察研修会に参加できます。
- ◎販売士会員相互の親睦交流を通じての自己啓発ができます。

会員の資格

年会費2千円をお支払い下さい。

お問い合わせ先

長崎商工会議所業務課 小川
EL 095-822-0111