

長崎販売士フラザ 11月号

発行／長崎販売士協会



VMD講習会

人材育成

最近の出来事です。妻が時計の電池交換を近くのお店でもらったところ、時計の裏にキズがありました。今まで何回もお願いしているお店なのですが、初めての経験だそうです。渡された時は、店側からは何も言われなかったのがで気付いたということです。とても気に入っている時計なのでがっかりして、文句をいいに行く気分にもならなかったらということです。今後そのお店には二度と行かないと怒っていました。

家庭内の出来事にもあてはまりますが、お客様はクレームを言わないことがたいへん多いです。クレームを言ってもらえる間がお店にとって、とてもありがたいことだと思います。接客一つで怒りも多少はおさまったかもしれません。

ベッツィ・サンダーズ著「サービスが伝説になる時」にも書いていますが、お店が顧客を失う理由は従業員の無関心な態度が約7割を占めています。接客は、顧客づくりにおいてとても重要なポイントです。

固定客をつくるのが、お店にとって持続的な

利益を生み出します。販売員ひとりひとりの接客能力を上げることによって固定客拡大につながり、ひいてはお店の繁栄にもつながります。既存顧客から固定客へまたは下位顧客から上位顧客へどう移行していただくかの対策が必要です。いいお客様ほどお店への貢献度が高くなります。

企業にとっては、人材育成がとても重要です。販売員の能力（接客技術等）を伸ばすことによって、購買客単価をあげることが可能です。お店の売上を上げるには販売員の人材育成が一番簡単に売り上げを伸ばす手段だと私は考えます。MD政策は勿論必要ですが、それを考えるのも販売員です。経験も必要ですが、知識があつてこそ知恵がでてくるのです。

企業としては、お客様により高いサービスを提供することが大事です。そのためには日頃からいろいろな情報を得ることが必要で、お客様との会話がとくに重要になります。

部下育成

部下育成は上司の最優先課題であり、企業が存続していく上でも重要課題です。部下の仕事がしやすい環境を作ってあげるのが上司の役割ではないでしょうか。

人はそれぞれ個性があり、強みと弱みをもっていきます。誰も完璧な人はいないと思います。部下の弱みを非難するより、強みを見つけ伸ばしてやるのが部下育成の一番の早道だと思います。

日常的に部下育成するにはどうしたらいいのでしょうか。まずコミュニケーションが大切だと思います。コミュニケーションとはお互いの情報交換であり、上司との信頼関係をつくるツールになると考えます。基本なことですが部下によって態度を変えないことです。人ではなく実際の行動だけに注目することがとても重要です。また、よい行いをしたら褒めてあげることが大切です。

逆に悪いことをしたら叱ることです。その悪い行動に対しては叱ってもよいが、決して部下の人格を否定することはしてはいけません。

部下に部分的ですが、少しずつ権限委譲していくことが大事です。上司ができるからと言って何でも抱え込んでしまつてはよくありません。部下に実際にさせることによって理解させることが一番のいい方法だと考えます。頭ではわかっている、実際とりかかると出来ないことも多々あります。最初は時間がかかるとは思いますが、長い目で見てください。わからない事は聞いて来い、失敗したら俺が責任もつという姿勢です。部下は、上司の背中を見て行動します。上司も日頃から態度には気を付けることが必要です。



部下に仕事の内容を理解させ、納得してもらうことが大事です。毎月定期的に行っている仕事とかデスクワークの方なら毎日作成している資料があります。しかし、その仕事、資料が何で必要なのかわらずに仕事をしていたという場合もあります。この仕事は、こういうふうに関係から作っているんだと部下に説明する必要があります。部下に資料作成の意図を説明することで、いいアイデアが生まれる可能性もあります。

人は財産であるとよくいいます。根気強く、計画的に部下の教育を行い、一人前に育てるのが上司の役割だと思います。

テレビ番組で感じたこと

酒場放浪記という番組があります。私自身、お酒が好きなので楽しく見えています。ただ単にお店を飲み歩く番組であるがとても面白い。店構えの古い店が多いにも関わらず、店の中はお客様でいっぱいです。経営者も3代目が多かった気がします。ネタも新しくて値段も安い。油が染みついた店もあり、時代の流れを感じます。味もよくお店独特の食べ物もあり、店主の人柄のよさで店は繁盛しています。ほとんど固定客で店主と会話が弾み、楽しく飲み食いする雰囲気が伝わってきます。



お店をきれいにすることも必要ですが、場合によってはお店の古くさが、お客様の心をつかむこともあります。お店の業種、業態または地域の特性によってもサービスの在り方が変わってくるのではないのでしょうか。

POP講習会のご案内

歳末売り出し、クリスマス商戦に向けて「POP講習会」を開催いたします。

POPをつかった広告作成の技術を習得し、今後の販売促進活動に役立ててみませんか。

- 日時 平成24年11月14日（水）
- 場所 長崎商工会議所2階ホール
（長崎市桜町4-1）
- 講師 佐野久美子氏（クリエイトスペース代表）
- 内容 講師実演によるPOP技術の習得
- 定員 50名
（定員になり次第締め切らせていただきます。）
- 締切 平成24年11月6日（火）
- 参加費 1,500円
当日お支払ください
- 持参物 筆記用具
- 主催 長崎商工会議所
- 共催 浜んまち6商会・長崎販売士協会
- 問合せ先 長崎商工会議所 商工振興課
TEL 822-0111
FAX 825-1490

VMD講習会（報告）

長崎販売士協会設立30周年記念として7月5日（木）、VMDコンサルタント田中秀子氏を招き長崎商工会議所2階ホールにて「VMDの基本と実践」というテーマで講習会を開催した。



[内容]

VMD 基本・色の知識と応用

人間の五感

1. 視覚 87%
2. 聴覚 7%
3. 臭覚 3%
4. 触覚 2%
5. 味覚 1%

色の基礎知識

混色では、決して出来ない3つの色

色の三原色

- イエロー、シアン、マゼンタ
- 赤=マゼンタ+イエロー
- 緑=イエロー+シアン
- 青=マゼンタ+シアン

VMDとは商品の品揃えを視覚的に伝達する。

売場の重要な3つの役割

- ・IP アイテムプレゼンテーション
たたむ、さげる
- ・PP 特定商品を選んで商品特性やコーディネートアピール
- ・VP 店舗イメージを象徴する演出エリア
ブランドイメージをアピール

陳列

（色の整理）

- ・方向 左から右 上から下
- ・色 白から黒 淡から濃
- ・形 小から大

（棚の整理）

- ・陳列は縦割りが原則

分類と整理

- ・商品の特徴（種類、素材、色）が一目で伝わる陳列

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ー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

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。



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

販売士3級養成講座開催のご案内

「販売士3級」の受験をサポートする日本商工会議所指定の講習会です。修了者は、検定試験の際に「販売・経理管理科目」の受験が免除される特典があり有利になります。但し、講習会時の予備試験に合格し、かつ講座の出席日数が80%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19:00～21:00

■場所：長崎県勤労福祉会館会議室
長崎市桜町9-6

■受講料：1人5,000円（全13回分）

講師：日本販売士登録講師

■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セット7,000円：要予約）

<養成講習会日程>

回	月	日	曜日	科目
1	1	10	木	小売業の類型
2	1	15	火	〃
3	1	17	木	〃
4	1	21	月	マーチャングイジング*
5	1	23	水	〃
6	1	28	月	〃
7	1	30	水	ストアオペレーション
8	2	1	金	〃
9	2	4	月	販売・経営管理
10	2	6	水	〃
11	2	8	金	予備試験
12	2	13	水	マーケティング*
13	2	15	金	〃
	2	20	水	検定試験



<販売士3級検定試験>

■試験日：平成25年2月20日（水）9:30～

■場所：長崎商工会議所

■受験料：4,000円（税込み）

■試験科目：以下の通り

■申込受付期間：平成25年1月9日（水）～平成25年1月28日（月）

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。
マーチャングイジング		
ストアオペレーション		
マーケティング		
販売・経営管理		

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%

「1級販売士」第一線で活躍

問われる経営企画力という見出しで10月2日の日本経済新聞に販売士1級のことが紹介されました。まだ読んでいない方は是非読んで頂きたいと思います。

販売士検定は、3級、2級、1級があります。特に販売士1級は、高度な専門知識に加え、流通ビジネスの第一線での実践力もつく資格です。会社によっては、現在、販売士の資格を取らないと昇格できない企業もあります。

私自身、新聞を読みながら販売士1級合格までの苦労を思い出しました。現在の受験科目は5科目ですが、私が販売士1級に合格した平成12年当時は9科目の試験で合格まではとても苦労しました。合格率は、平均10%前半が主流でしたが、最近はやや高くなっています。

販売士は小売業の内容をまとめた資格なので仕事にとっても役立ちます。この機会に販売士に挑戦してみませんか。