

2級実技試験 実施要領

■ 2級実技試験にあたり、受検票とともに以下の書類を同封・送付いたします。

- ①会場情報
- ②新規来館アンケート（事前アンケートシート）

■ 集合時間及び事前説明

- ・ 各受検者に指定された集合時間にお越しください。
- ・ 控室にて、実技試験の進め方等の事前説明を行いますので、遅れないようご注意ください。
- ・ 時間になりましたら係員が案内しますので、試験会場に入室してください。

■ 課題

初来館者に対する新規接客のロールプレイ。

- ・ 新規来館アンケート（事前アンケート）シートに基づき、顧客の挙式に対する要望を聞き取り、それらの要望に対して初期相談として適切な提案を行ってください。
- ・ ロールプレイにあたっては、別紙の「会場情報」に記載されている会場に所属するブライダルコーディネーターとして対応して下さい。顧客の要望への対応方針等を検討する際には、記載されている条件にそって考えてください。

■ 試験時間

- ・ ロールプレイの所要時間は15分とします。
- ・ ロールプレイの流れ及び各実施事項の時間配分の目安は以下の通りとします。「ヒアリングの実施」と「プランニング及びプレゼンテーションの実施」は前後することがあるため、まとめて10分を目安とします。
- ・ 10分経過した時点で、係員より「残り5分」の合図を出します。その後、「残り3分」、「残り1分」の際にもそれぞれ合図を出します。15分経過した時点で終了とします。

時間	実施事項
5分	ヒアリングの導入 ヒアリングのための環境づくりを行う
10分	ヒアリングの実施 事前アンケートシートに基づく、顧客の要望について深堀を行う
	プランニング及びプレゼンテーションの実施 把握した顧客の要望に対して、その実現方針についての提案を行う

■実技試験の実施内容・進め方

- ・ ロールプレイに使用する「新規来館アンケート（お客様の基本情報）」及び会場情報については、予め目を通し、準備しておいてください。
- ・ ロールプレイを開始する際には、初めに審査員に受験番号と氏名を伝えてください。
- ・ 審査員の開始の合図を受けて、ロールプレイを始めてください。打合せブースに入り、挨拶をするところからロールプレイを始めてください。
- ・ 審査員3人のうち、顧客役（新郎役及び新婦役）が2人いますので、この顧客役に対してロールプレイを行ってください。
- ・ ロールプレイでは、①ヒアリングの導入、②ヒアリングの実施、③顧客の要望に対する初期提案の実施（プランニング及びプレゼンテーション）の3つを行ってください。

- ① ヒアリングの導入では、ヒアリングに向けて顧客と打ち解けるための会話等を実施してください。
- ② ヒアリングの実施では、「新規来館アンケート」に基づき、顧客の挙式に関する要望の詳細についてヒアリングを通じて明らかにしてください。
- ③ 顧客の要望に対する初期提案の実施では、ヒアリングで把握した顧客の要望への対応について提案してください。
 - ★ あくまで初期相談での提案ですので、要望を実現するための方針について提案してください。詳細なプランを提示する必要はありません。
 - ★ 提案する方針については、顧客の状況や要望と整合し、かつ実現可能性のあるものとしてください。
 - ★ 最後に、顧客の要望や提案内容についてまとめを行い、初期相談を終了してください。

■注意事項

- ・ 試験は、職場での服装（制服を含む）もしくは接客に相応しい服装で行ってください。
- ・ 名刺は BIA 事務局でご用意します。
- ・ パンフレット等の使用は不可とします。

会場情報

結婚式場「BIA館」 基本情報

基本情報	専門式場
挙式スタイル	神前式(館内儀式殿:50名) 雅楽生演奏&巫女の舞 教会式(独立型:100名) パイプオルガン、聖歌隊 *ガーデン挙式可能(雨天:チャペルにて)
披露宴会場	2階フロアに4会場、1日最大7組施行可能 披露宴時間3時間、ドンデン1時間 オリオン: 収容人員180名(窓有、ステージ完備) スタート時間 10:30~ 14:30~ ペガサス: 収容人員120名(窓なし) 11:30~ 15:30~ シリウス: 収容人員100名(窓有、ガーデンあり) 12:30~ 16:30~ カシオペア: 収容人員 60名(立食100名まで可) フリー
料理&飲物	料理: 和・洋・中 コース料理・ブッフェ料理から選択 ¥10,000円(税・サ別)~ 飲物: フリードリンク ¥3,000~ *アレルギー・ハラール・ビーガン対応可 「アレルゲン特定原材料7品目」及び「アレルゲン特定原材料に順ずる18品目」 を使用しないメニューに変更可能
婚礼設備	写真室(テナント)、美容室(テナント)、衣裳室(テナント)、ブライズルーム7室 列席者更衣室、控室、ガーデン
付帯設備	クローク、レストラン、喫茶ラウンジ、バリアフリー対応、車椅子可
宿泊施設	提携ホテルあり(徒歩5分)、特別料金にて宿泊可能
支払い方法	申込金10万円 1ヶ月前までに見積もりの50%、1週間前までに残り50%を振込又は持参
アクセス	JR/私鉄駅 徒歩15分 土日祝は、駅との送迎バスあり(30分間隔) 車 ICから15分 駐車場100台完備(無料)
お客様による 直接手配・持込み	持込料 衣裳(打掛2万円、ドレス1万円他)、引出物(1点につき300円) カメラマン又は司会者(各5万円) 原則禁止 サービススタッフ、料理・飲物・会場装花・生ケーキ等の持込み *食材については、衛生上の観点を考慮し、判断 (当方にて加熱・加工するようなものはOK)
利用制限等	当社約款に定める禁止事項等 ・ 大音響を発生し、他のお客様のご迷惑になる恐れのある楽器等 ・ 盲導犬、介助犬、聴導犬以外のペットの館内(屋内)持込み ・ 引火・発火の恐れのあるものの持込み ・ 悪臭を発生する恐れのあるものの持込み ・ 暴力団、暴力団員、暴力団関係団体又は関係者であることが判明した場合
その他	ブライダルコーディネーターは、新規接客から打ち合わせを通して担当

式場所在地: 試験会場所在地に設定

新規来館アンケート（受検者用）

ご新郎	ふりがな	なづき まこと	ご住所	ご職業
	お名前	長月 誠	試験会場所在都道府県	百貨店
	年齢	1979年10月8日 39歳		
ご新婦	ふりがな	なづき はな	ご住所	ご職業
	お名前	長月 花	新郎と同じ住所	介護士
	年齢	1981年4月8日 37歳		

Q1. ご希望の時期についてお聞かせください？

2019年9月～10月でお日柄の良い日。

Q2. ご招待の人数は何名様くらいを予定されていますか？

100名程度（新郎側：50名 新婦側：50名）。

Q3. 挙式スタイルのご希望はありますか？

ガーデンでの挙式が希望。

Q4. お二人が結婚式場を選ばれる際のポイントは何ですか？

ゲスト全員に楽しんでもらいたい。

Q5. 今回は何件目のご見学ですか？

1件目

来館時設定

小雨が降ったり止んだりする天気、傘は持っているが雨が弱く傘は差さずに来館。
上着が水滴で濡れている。