

2019年度 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

■ 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」に基づき、顧客の挙式・披露宴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沿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」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、初めに審査員に受検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たら、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・披露宴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。
- ・ ロールプレイで使用する名刺は検定本部で用意します。
- ・ パンフレット等の使用は不可とします。
- ・ 事前配布の「会場情報」及び「新規来館アンケート」以外のものは、試験会場に持ち込めませんので、必要情報等があれば、当該シートに書き込みをしてください。

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
披露宴会場	披露宴会場3会場、1日最大5組施行可能 披露宴時間3時間、ドンデン1時間 2F オリオン 収容人数180名(窓有、ステージ完備) 式11:00 披露宴12:00 式15:00 披露宴16:00 2F カシオペア 収容人数60名(立食100名可) 挙式・披露宴時間フリー 1F シリウス 収容人数100名(窓有、ガーデン有) 式12:00 披露宴13:00 式16:00 披露宴17:00 1F 神殿、下記婚礼設備及び付帯設備
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)~ *メニューについては、シェフと相談可 飲物: フリードリンク ¥3,000(税・サ別)~ *アレルギー・ハラール・ビーガン対応可 「アレルギー特定原材料7品目」及び「アレルギー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)、衣装室(テナント)、ブライズルーム5室 列席者更衣室、控室 *テナント事業者、出張可。
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
支払方法	申込金10万円 1ヶ月前までに見積りの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 衣装(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、司会者、美容師(各5万円) *自前衣装持込みは無料 *カメラマン、司会者が列席者の場合は無料 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おそれのある楽器等 ・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・発火のおそれのあるものの持込み ・悪臭を発生するおそ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	まえかわ ゆうと	ご住所	ご職業	年齢
	お名前	前川 優人	試験会場所在地	フリーカメラマン	1979年7月3日 40歳
ご新婦	ふりがな	はまの みなみ	ご住所	ご職業	年齢
	お名前	浜野 美波	試験会場所在地	家事手伝い	1990年12月24日 29歳

Q1. ご希望の時期についてお聞かせください？

2020年11月22日(日)大安 希望

Q2. ご招待の人数は何名様くらいを予定されていますか？

新郎 40名

新婦 60名

* 人数追加の可能性あり。

Q3. 挙式スタイルのご希望はありますか？

教会式(友人にも参列して欲しい。)

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？

◆写真映え ◆希望に柔軟に対応できる ◆新婦の父に感謝を伝えたい

Q5. 今回は何件目のご見学ですか？

3件目(これまで見学した2件では、不満に感じていることがある様子である。)

来館時の設定

本日(2月1日(土))は、どんよりした曇り空でとても寒い中、お二人で来館された。

新婦が30歳になる前に結婚式をしたい。今回が3件目の見学なので、時間的にもこの中から決めたい。