

# 販売・経営管理 3級・2級

2020年度販売士養成講習会等講師登録研修会

2020年10月2日

エッサム神田ホール2号館5階

明治大学商学部教授

菊池一夫

# 販売・経営管理 3級下巻

# 敬語 3級下巻 p.217

## 教授法のポイント

### ・表1-1-1を理解

- ① 尊敬語
- ② 謙譲語Ⅰ
- ③ 謙譲語Ⅱ
- ④ 丁寧語
- ⑤ 美化語

店舗での従業員と顧客のサービス・エンカウンター



**「真実の瞬間」**



真実の瞬間で成功すると、顧客は当該店舗のサービスの品質を高く評価する。

サービス・マーケティングの理論

# 小売業に関する法令知識 3級下巻 p.230.

## 小売業に関する主な法規類（図2-1-1）

- ① 経営や事業全般に関する法律
- ② 営業や販売などの販売活動に関する法律
- ③ 商品の安全性や規格、表示に関する法律
- ④ 販売促進に関する法律

# 事業の許認可に関する法規 3級下巻 pp.233-234.

薬局の開設・医薬品の販売

医薬品医療機器等法 ⇒ **都道府県知事**の許可

酒類販売業

**酒税法**による規制

ペットショップの営業

動物愛護管理法により、**第1種動物取扱業者**に該当する場合、営業所ごとに**都道府県知事の登録**または**政令指定都市の登録**が必要。

施設ごとに**動物取扱責任者の設置義務**。

# 環境問題と消費生活 3級下巻 pp.252-253.

- 環境基本法
- 各種リサイクル法と販売店の課題  
容器包装リサイクル法、家電リサイクル法、食品リサイクル法  
↓ 教授法のポイント  
SDGの観点で取り組みの必要性を説明する。

# 金銭管理の基本知識 3級下巻 p.286.

## ・金銭管理のポイント

教授法のポイント→レジ業務の観察・体験

- ①金券の確認
- ②小切手の確認
- ③店内での金銭管理の徹底
- ④売上高と入金額の不一致の改善
- ⑤金銭の盗難防止
- ⑥無意識の盗難防止

# 販売・経営管理 2級下巻



# 契約に関する法知識 2級下巻 pp.222-224.

- 契約(約束の一種)
- 契約自由の原則
- 契約の成立
- 任意規定・強行規定
- 契約成立の証明方法
- 契約の履行
- 契約不履行
- 契約の解除
- 売買契約
- 契約内容不適合の担保責任
- 代金の支払いと商品の引き渡し

# 約束手形 2級下巻 pp.230-231.

## ・約束手形

振出人が一定の金額を支払うべきことを約束する形式の手形。

## ・手形要件

①絶対的記載事項、②任意的記載事項、③有害的記載事項

## ・白地手形

## ・裏書

## ・支払の呈示

## ・時効

## ・紛失

# 独占禁止法 2級下巻 p.243.

- 不公正な取引方法の禁止

教授法のポイント→優越的地位の濫用の観点

買い手としての小売業のパワーの増大

①協賛金

②納入価格の値引

③押し付け販売

④従業員などの派遣要請

# 経営分析指標 2級下巻 p.320.

- **収益性の分析**

売上高総利益率、売上高営業利益率、売上高経常利益率

- **安全性の分析**

流動比率、当座比率、固定比率、固定長期適合率、自己資本比率

- **効率性の分析**

売上債権回転率、売上債権回転期間、仕入債務回転率、仕入れ債務回転期間、商品回転率、平均在庫日数

# 職場の人事管理 2級下巻 p.333.

- 全般的人事管理

- **職場における人事管理**

人事管理情報、人事管理、労働条件管理、人間関係管理、労働  
関係管理

→ **インターナル・マーケティングの必要性**

# 人材育成とリーダーシップ 2級下巻

pp.359-360.

・リーダーシップの類型  
ハーシー&プランチャード

①指示的リーダーシップ

②民主的リーダーシップ

③放任的リーダーシップ

・リーダーシップの類型  
SL理論（部下の成熟度）

①指示的リーダーシップ

②説得的リーダーシップ

③参加的リーダーシップ

④委任的リーダーシップ