

2021年度販売士養成講習会等 講師登録研修会

販売・経営管理
3級・2級

明治大学
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。

- 裏書

- 支払の呈示

- 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

- 時効

- 紛失

- 白地手形

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.243.

- 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.

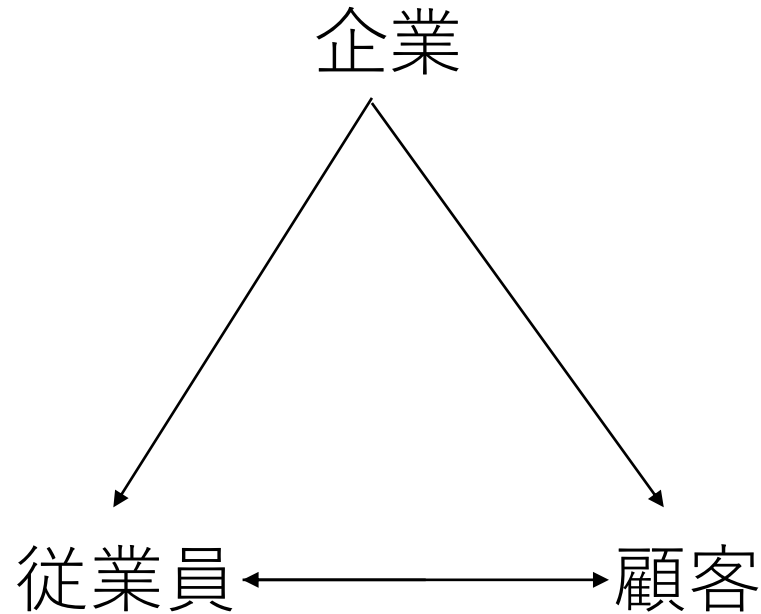
- 全般的人事管理

- 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

サービス・マーケティングの三角形



- ・ **エクスターナル・マーケティング**

顧客への約束

- ・ **インタラクティブ・マーケティング**

真実の瞬間：顧客満足

- ・ **インターナル・マーケティング**

従業員満足

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