

1 次の四角に適切な言葉を入れなさい

目を見つめ誠実さを示そうとして相手の目を見続ける事は
無意識のうちに相手の□を侵害している事になります
見つめる長さは普通□秒の長さが良いとされています
見る高さは顔の□あたりが良い
目線の上下は相手に□を与え 目線の左右の以後気は相手を□するサインとなる

2 次の設問に関する記述の中で適当なものはどれか。

- 1 いただいた名刺に不快ではないが 香りがした
- 2 玄関から上がる際 靴を前向きにそろえるために 後ろ向きに上がった
- 3 お伺いした際 留守だったので敷地内の端に停車して待機した
- 4 上司を【部長の〇〇】と呼び捨てで紹介した。

3 次の一般常識にこたえよ？

- 1 アメリカ大統領候補 共和党候補の名を書きなさい
- 2 民進党の新代表の名前は
- 3 東京の築地市場は どこに移転しようとしているのか
- 4 今日銀が掲げる最大の施策は□金利である

4 次の契約時に関する設問で正しいのはどれか

- 1 お客様のご都合で事務所に寄っていただいて 契約をしたが 8日以内にお客様のクーリングオフで契約を解除した。
- 2 クーリングオフができる期間は契約印をいただいてから8日である
- 3 期間の長い工事の場合 契約時 中間でなるべく工事金をいただき 完工金の割合を抑えるのがベストである
- 4 注文書は金額や添付書類の多寡にかかわらず 簡易にできる 契約様式である

5 契約書の印紙に お客様印 会社印を書きなさい【丸印】

5 以下の言葉をお客様にわかりやすいよう変えなさい

- 1 クロス →□
- 2 CF →□
- 3 クラック →□
- 4 現調 →□

6 次の下見に関する記述の中で適当でないものはどれか。

- 1 内装工事で壁はクロス 床はCFを提案したが天井はラミ天だったので 塗装でのリフォームを勧めた。
- 2 ウッドデッキ工事でセラガンバツ材を使用した際 塗装してもすぐに 色あせする旨を説明した
- 3 便座交換の下見事項は 便座機能 既存便器の色と大きさ(エロンゲートかレギュラー) である。
- 4 瓦の交換工事の下見に際しては 2トンダンプが屋根の下まで入れるかどうかは 絶対に見落としとしてはいけない重要な部分である

7 次の一般常識の答えなし

- 1 ゲスの極み乙女が活動停止を発表したが その理由は？
- 2 横浜の点滴殺人事件の病院の名前は？
- 3 大相撲夏場所で全勝優勝者した関取は誰？
- 4 野球日本ハムの選手で2刃流と言われている選手は

8 次の設問は ○か×か答えよ

IHヒーターの工事の下見で分電盤を見たら30A契約になっていたのが (老人二人暮らし) なので契約電流の増設は必要ないと伝えた。
その理由を書きなさい (IHヒーターの最大消費電流は15Aとする)

9 次の設問は ○か×か答えよ

- 1 リフォームに直接関係のない趣味とか暮らし方等の話題は必要ない
- 2 ヒヤリングの際主人の名前以外にも ペット お子様の名前もメモした
- 3 より良い提案のための予算 希望 施工方法等 情報収集は今や当たり前だが 会社の工事体制を考慮して お客様の完工希望時期は聞かなかった
- 4 ご夫婦と供働きのなので 連絡のつきやすい番号と 時間帯を聞いた

10 現場調査の際の持ち物5つ以上書きなさい 【5つ正解で1点】

11 次の設問は 不適切なものはどれか

- 1 現地調査に行く際に当日の大まかなスケジュールと調査内容だけ伝えた
- 2 調査内容として 写真 給排水管の位置や床下 天井裏点検など 覗き込みがある事を伝え 承諾を得た
- 3 工事の要望に応じ 専門業者の動向が必要だったので手配をした
- 4 状況によって対応できるように長靴と軍手と作業服を常備しておく

12 プロとして必要な事で最低備えるべき姿勢や資質が5つあります
残り二つを書きなさい

- 1 商品知識 2 意欲 3 親切丁寧 4 5

13 次の設問は当社**絶対施工ルール**です 全問正解で得点

- 1 屋根塗装の場合 \square をはずして塗装をする。
- 2 ボイラ-設置の架台は \square を使用する
- 3 建具レールは \square を使用する
- 4 【おさめ】で重要なポイントは隙間の有無 ほかに \square の処理である

14 下水現場復旧時必ず施工前 写真で確認するものを3つ書きなさい。(3問正解で得点)

15 次の設問の中で 適切でないものはどれか。

- 1 高所作業の場合のみヘルメット着用。
- 2 基礎の立ち上がりは垂直に。
- 3 お客様の送迎等の依頼はうけない。
- 4 お客様の都合を優先する。

16 次のクレーム処理に関する記述のうち 不適当なものを1つ選びなさい

- 1 クレーム発生の際は その事実を間接的に聞くのではなく 直接会って事実を確認する事が望まれる
- 2 クレームの相手は興奮している場合が多いので 第一回目の対応は返事を曖昧にした方がよい。
- 3 クレームの相手といきなり議論するのは避けたほうがよい。それよりまずは相手の言い分を冷静に聞く方がよい。
- 4 クレーム処理では 同じようなクレームが二度と起こらないようにすることが肝要であるしたがって事後処理も的確にし予防の徹底を図る事が重要である

17 次のクレーム防止に関する記述のうち不適当なものを二つ書きなさい

- 1 クロスの見本帖サイズの小さなサンプルで見た色と 実際に使用する場合の色とは異なって見える事が多いが家具などの大きさの場合は異なって見える事はない。
- 2 お客は 図面を使っての打ち合わせだけでは実感が伴わないので スケッチや模型などを使って確認する事が大切である。
- 3 お客はたくさんのサンプルを見ると迷ってしまうので 希望に合うサンプルに絞り込む作業は説明しながら行う事が大切である。
- 4 サンプルを見ての打ち合わせでは そのものの本当の色を確認してもらう事が大切である そのため明るい照明の下で確認しなければならない
- 5 施工にあたり 仕上がりが期待とうりにならない場合は 施工途中でも必ずお客に報告し できれば現場で説明する事が望ましい。

18 営業には3大クッション言葉というのがあります残り二つ書きなさい

- 1 恐れ入れます 2 3

19 次の表現 適当なのはどれか

- 1 こちらは契約書になります
- 2 以上でよろしいでしょうか
- 3 お世話様でございます
- 4 見積書の方 お持ちしました

20 名刺の渡し方で適切なのはどれか

- 1 タバコのおいの染みついた名刺を渡した。
- 2 相手の前で重要事項を名刺にメモした
- 3 名刺をいただいた後はいったん名刺入れの上に置いた
- 4 名刺に書いてあるので 名前を言わずに渡した

21 次の記述は○か×か。

- 1 2コール以内に電話をとるようにし 3回以上ではお待たせしましたの一言を添える
- 2 ビジネス電話なので もしもし はいわない
- 3 お客様に不利な事 言いにくい事は先に話す
- 4 電話を掛けた人が切るのが原則

22 次に設問で適切でないのはどれか。

- 1 商品の機能面の長所だけを伝える
- 2 コミュニケーションギャップを生む代表例は イメージ 広さ 大きさ 機能の4つである。
- 3 コミュニケーションギャップ解消の3点は 見積り 図面 丁寧な説明である。
- 4 大変でもAとBの案を提示してから相手に選ばせる方が良い

23 お客さま宅で話題を見つれたり さりげなくチェックするポイントがあります5つの内 3つ書きなさい。

- 1 壁の絵や置物 2 お菓子や飲み物 3 4 5

24 お客様宅で飲み物をいただく時のマナーについて答えなさい

お茶とコーヒーどちらがいいですか.? と聞かれた時の受け答え
正しいのはどちら?

- 1 お茶でいいです
- 2 ありがとうございます お茶をいただけますか

25 基本の席次 席順の1番と4番を書き入れなさい【別紙】

26 以下基本唱和 見出しの後の注意項目を書きなさい

- 1 水平垂直
- 2 しっかり下地
- 3 隙間をなくせ
- 4 説明責任を果たす
- 5 養生の徹底
- 6 整理整頓
- 7 経費の節減

32 以下の設問で 適切なのはどれか。

- 1 最近お客が器具を支給するケースが多いが 設置についてのミスや不具合について細かいと思われてもいけないと思い 契約時に責任の有無を明記しなかった。
- 2 住み始めてからの問題で一番多いのは スイッチ コンセントの位置である。

33 2階トイレのべ便器交換工事で トイレの寸法を測ったら巾850mm 奥行1100mmであった。添付資料の中から適切な便器を提案しその金額を書きなさい(税抜き)。尚便器は寒冷地 ヒーター付き 手洗いなし 標準リモコン 既存排水芯は 壁から300mm 便座はソフト開閉とする。

34 次の設問で適切でないのはどれか

- 1 プロの視点として重要なのは生活シーンでのイメージをお客様にいかに気付かせるかである。
- 2 ショールームにお客様を案内する際あらかじめ特定の器具を選ばせておくのは適切ではない。
- 3 IH 食器洗浄機 などは年をとったら便利だと提案するのではなく これからの家族構成の変化に応じて必要なものを提案する事の方が重要である。

35 次の雨漏れの設問の中で適切なものはどれか。

- 1 雨漏れの点検調査の際 隣地の環境は考慮する必要はない
- 2 雨漏れによる天井シミの補修を早くしてくれというお客様の意向に沿ってスピーディー対応ですぐに修理してあげた。
- 3 補修後3年は施工部分の経過をみる

36 次の隣地に関する設問は○か×か(2問正解で得点)

- 1 隣地の竹が境を越えて私有地に根を張らせ そこからタケノコが生えてきたので 断りなしに勝手に採って食べた
- 2 隣地のケヤキの枝が私有地に大きく張り出してきたので 勝手に切り落とした。

37 施工に関する次の記述で適切でないものはいくつあるか。

- 1 お客様への施工説明は 聞かれた時だけで良い
- 2 タカラのユニットバスはステンレス製があるので水道管の切り屑などからのもらい錆には注意をする。
- 3 雨樋工事の完工確認は実際に水を流さなくても水平器で見ただけで良い。

4 換気扇の平型フードの吹き出し方向は上方向だけである。

38 次の□に適切な数値を入れなさい。

キッチン改修(換気フード)で天井高は□mmあるか確認をする

39 次の□に適切な数値を入れなさい。

洗濯器設置の後ろに窓を付ける場合 窓台の高さが□mm以上ないと水道管を出すスペースが確保できない。

40 次の□に適せつな数値を入れなさい。

トイレの自動換気扇の残置運転時間は□分である。