

令和2年11月 第8回フィットネスクラブ・マネジメント技能検定試験

模範解答 3級実技

問題	模範解答
問1	(ア)不快な思いをさせたこと (イ)ヒアリング (ウ)事実確認 (エ)代替案
問2	(ア)確認or照合(どちらも正答とする)) (イ)照合 (ウ)現地 (エ)共感
問3	(ア)遊離残留塩素 (イ)ヘアキャッチャー (ウ)二酸化炭素 (エ)換水
問4	(ア)会則 (イ)トラブル (ウ)要点 (エ)不快
問5	(ア)返金理由 (イ)売上日報 (ウ)店舗責任者
問6	①2,800 ②4,020
問7	(ア)充足度 (イ)期待度
問8	(ア)提案 (イ)コミュニケーション
問9	正答例 ①タオルをお渡しする、一緒に探す、他のお客様に聞く、設備不備を謝罪する、制度不備を謝罪する ②記憶違いを疑う、他のお客様の前で疑う、人前で恥をかかせる
問10	正答例 壁時計の時刻を正す、ペットボトルを回収、機器に故障中を表示、機器の故障を直す、故障機器の修理手配、古いポスターを剥がす、室温・湿度の調整する (順不同)

計10問 計100点満点

厚生労働大臣指定試験機関
一般社団法人 日本フィットネス産業協会