

授業科目名	接客技術		科目コード	72		
開講クラス	総合ビジネス科	コース	ショップ・ホテル	学 年	2 年	
担当教員	松下 浩子					
	実務経験教員(有・無) 実務経験内容 服飾雑貨販売業勤務					
開講時期 1コマ90分	前期・後期・通年・特別講義・その他			授業コマ数	32 コマ	
	必須・選択・選択必須			時間数	64 時間	
使用 テキスト1	書名					
	著者					
	出版社					
使用 テキスト2	書名					
	著者					
	出版社					
参考図書						
授業形態	講義・演習・実習・実験・その他()					
<授業の目的・目標> 接客の技術とは？お客様が気持ち良く商品を購入してもらうためには、どんな技術が必要なのか。お客様は何を求めているか？接客員はお客様のどこを、何を見て接客をしているのか。たくさんのお客様に対して臨機応変に、ただ売り付けるのではなく、楽しく購入してもらうための接客技術を学びます。						
<授業の概要・授業方針> 接客に必要な基本的な知識から、お客様に対しての立ち居振る舞いや、接客員の身だしなみ、話し方を学ぶ。						
<成績基準・評価基準> 授業態度、出席状況、課題提出 確認テスト等 各項目に於いて、4段階の評価（優、良、可、不可）を行い、最終評価を行う。						
<使用問題集・注意事項>						
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他>						

授業科目名		接客技術
回	授業内容	備考
1	自己紹介, 今後の授業の流れについて	
2	接客とは(接客について考えてみる)	
3	接客に大切なもの(元気と笑顔, 気遣いと思いやり)	
4	モチベーションについて(やる気の木を育てよう!)	
5	三位一体(店舗+商品格+人格)	
6	ニーズ確認のトレーニング①	
7	ニーズ確認のトレーニング②	
8	「気がつける人」になる	
9	お客様の外見だけで好みを判断しない	
10	「答えにくい質問をしない」について考える	
11	お客様が聞きたくなる商品説明のコツ	
12	誤解されやすい定番フレーズに注意!(言葉遣い)	
13	お客様を喜ばせる, 信頼してもらうには(ディスカッション)	
14	いま求められているサービスとは(サービスは何なのか?)	
15	販売員の重要な役割(販売員はブランド)	
16	一人一人のお客様を大切に(口コミは拡大する)	
17	販売員の心のもちよう	
18	お買い物の心理的側面	
19	お店での出会いが素晴らしい体験となるには	
20	サービスに限界はない	
21	クレーム対応①	
22	クレーム対応②	
23	クレーム対応③	
24	仕事を通じて自分を磨く	
25	コミュニケーションの極意(良い質問はパワーを引き出す)①	
26	コミュニケーションの極意(良い質問はパワーを引き出す)②	
27	プラスはひとつの要素でしかないことを理解するには	
28	計画的に仕事をするには	
29	「6つの態度」を見直すだけで好印象な販売員に。	
30	商品, 仕事に愛情を持とう	
31	おもてなしの心得	
32	接客とは何かを考える(1年間の振り返り)	