

授業科目名	接遇実習Ⅰ		科目コード	74	
開講クラス	総合ビジネス科	コース	会計実務	学 年	1 年
担当教員	羽田 涼華				
	実務経験教員（有・無） 実務経験内容 医療機関勤務				
開講時期	前期・後期・通年・特別講義・その他		授業コマ数	32 コマ	
1 コマ90分	必須・選択・選択必須		時 間 数	64 時間	
使 用 テキスト1	書 名	実践ビジネスマナー			
	著 者	株式会社ウィネット			
	出版社	株式会社博進堂			
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＞ 言葉遣い・姿勢・物腰等、社会人として求められる心構えとビジネスマナーを学び、適切な考え方を持って行動ができるようになる。					
＜授業の概要・授業方針＞ 社会人として必要な、正しいマナーや敬語を習得し、ロールプレイングを通して実用的な接遇力を身に付け、自信を持って来客対応・電話対応ができるようになる。					
＜成績基準・評価基準＞ 前期（来客対応）と後期（電話対応）の実技試験。 授業態度、出席状況、課題提出 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＞ 特になし					
＜授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他＞ 特になし					

授業科目名		授業科目名
		接客実習Ⅰ
回	授 業 内 容	備 考
1	お辞儀の仕方・きちんと立つ姿勢	
2	言葉遣いの基本	
3	敬語の基本 尊敬語・謙譲語・丁寧語	
4	間違いやすい敬語 尊敬語と謙譲語の混同・二重敬語	
5	社内と社外の使い分けの混同	
6	話の仕方・前向きな会話・話の聞き方・姿勢	
7	指示の受け方・報告の仕方	
8	接客・来客対応とは・接客の意義と重要性	
9	接客の心構え・来客対応の流れ	
10	受付の要領・受付の基本用語・名刺の取り扱い	
11	受付の流れ・ロールプレイング1	
12	受付の流れ・ロールプレイング2	
13	復習 敬語	
14	受付 取り次ぎの要領	
15	受付 面会を断るときの対応	
16	受付 面会がすぐにはできないときの対応	
17	案内の要領 方向の示し方 廊下の案内	
18	案内の要領 エレベーターの案内 応接室の案内	
19	案内の要領 面談当日	
20	お茶の出し方・入れ方・運び方	
21	見送り・あいさつ・見送る場所に応じた対応	
22	応接室の管理	
23	電話対応の基本	
24	電話対応の注意点・ポイント	
25	電話を受けるときの心構え	
26	電話の受け方フローチャート1	
27	電話の受け方フローチャート2	
28	電話の基本用語	
29	伝言メモの作成・伝達ポイント	
30	電話対応・苦情電話・道案内	
31	電話のかけ方	
32	電話対応実技ロールプレイング	