

2021年度学習支援計画書(シラバス)

科目名			担当講師		
接客スキル			後藤 美千子		
授業科目区分	授業形態	学科名	学年	時間数	
選択	実習	ファッションビジネス科	2	90	時間
担当講師の経歴又は実務経験					
大学卒業後、大手アパレルメーカーの販売部門にて販売及び社員教育に従事。					
授業概要					
お客様の満足が得られる販売を目指し、基礎知識とスキルの取得を演習方式で行う。					
学習到達目標					
ファッション業界の販売員として基礎教育が終了したレベルの知識とスキルを習得する。					
テキスト及び教材					
プリント、店舗リサーチなど					
授業内容					
回	テーマ	内 容			
1	授業プラン説明	自己紹介、印象メモ			
2	印象の影響力を体感する				
3	ディスカッション	どんな場面で接客される？接客とは			
4	ファッション年表から見る接客の変化				
5	キャリアとは				
6	小テスト				
7	コミュニケーションの基本	敬語について			
8	質問スキル	インタビューワーク			
9	アイスブレイク	昨日の出来事			
10	姿勢、挨拶	顔、声の表情、目線、所作			
11	お見せの作り方	ウォッチングトレーニング			
12	アプローチ	接客についてのトレーニング			
13	会話と聞き出し	オウム返しと共感			
14	インタビューワーク	振り返り			
15	ロールプレイングトライアル	強化したい部分をまとめる			
成績評価の方法及び基準					
知識編はテストとレポート提出、スキル編は接客ロールプレイングにて評価。出席状況。なお全体出席の2/3以下の場合は、成績評価の対象外となります。					
評価	成績評価の到達度				
A	優れている	基本態度、知識、コミュニケーション力が優れている。			
B	普通	一定の基本態度、知識、コミュニケーション力がある。			
C	やや劣る	基本態度、知識、コミュニケーション力にやや不足部分がある。			
D	劣る	基本態度、知識、コミュニケーション力に不足部分がある。			
E	不合格	基本態度、知識、コミュニケーション力に著しい不足部分がある。			