

2019年度学習支援計画書(シラバス)

科目名			担当講師		
接客販売基礎			北村 恵子		
授業科目区分	授業形態	学科名	学年	時間数	
必修	実技	ファッションビジネス科	1	90	時間
担当講師の経歴又は実務経験					
アパレル企業にて販売員を経験後、専門学校に入職					
授業概要					
毎回ロープレやスピーチを行い、売り場に立った自分をイメージできる内容で進めていく					
学習到達目標					
「伝える力」と「聴く力」を身に付け、接客の楽しさを知る お客様の立場に立った判断力や行動力を身に付ける					
テキスト及び教材					
ファッション販売3、プリント資料、ラック・衣類等					
授業内容					
回	テーマ	内 容			
1	第1章 オリエンテーション	自己紹介と目標グラフ・伝え方と相手が心地よくなる聴き方			
2	第2章 ファッション販売知識	ファッション業界の概要・基本マナー			
3	第3章 ファッション販売技術	基本マナー・購買心理(8段階)			
4	第4章 販売スタッフの業務	●敬語試験・購買心理(8段階)			
5	第5章 売り場づくり	販売業務と事務、VMD(ボディ着せ付け)			
6	第6章 商品知識	アパレルの分類・ファッション感性の3要素			
7	第7章 ファーストアプローチ	動的待機・ファーストアプローチ			
8	第8章 セカンドアプローチ	会話のきっかけの作り方・ニーズ確認(5W1H)など			
9	外出授業	ミステリーショッパー体験			
10	外出授業反省会	個人ワーク・グループワーク			
11	ロープレ試験対策	試験概要説明・ファーストアプローチ～セカンドアプローチ復習			
12	★ロープレ試験	ファーストアプローチ～セカンドアプローチ			
13	ロープレ試験反省会	個人ワーク・グループワーク			
14	第9章 クロージング	お客様のタイプ別心理と接客方法など			
15	第10章 フィッティング	フィッティング・セカンドアプローチ～クロージング復習			
16	第11章 アフターフォロー	ファンづくり・DM作成			
17	第12章 リフォーム対応	リフォームの承り方・●実技試験			
18	外出授業	SCロープレ大会見学			
19	外出授業反省会	個人ワーク・グループワーク			
20	外出授業	ミステリーショッパー体験			
21	外出授業反省会	個人ワーク・グループワーク			
22	ロープレ試験対策	ファーストアプローチ～クロージング			
23	★ロープレ試験	ファーストアプローチ～クロージング			
成績評価の方法及び基準					
★ロープレ試験40% ・ 授業態度30% ・ 出欠日数20% ・ ●敬語試験・リフォーム対応実技試験10%					
評価		成績評価の到達度			
A	優れている	知識・技術の理解にすぐれ、授業への参加意欲が充分に見られる			
B	普通	一定の知識・技術の理解、授業への参加意欲が見られる			
C	やや劣る	知識・技術の理解がやや不足し、授業への参加意欲もやや不足している			
D	劣る	授業への参加意欲が不足している			
E	不合格	授業への参加意欲が見られない			