

## 2019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			竹中 貴子		
授業科目区分	授業形態	学科名	学年	時間数	
選択	実技		2・3	90	時間
担当講師の経歴又は実務経験					
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、(社)日本ショッピングセンター協会ロールプレイングコンテストDVDなど					
授業内容					
回	テーマ	内 容			
1	お客様が期待する店舗とは	ファッション業界における販売スタッフの重要性を認識する。			
2	笑顔の大切さと接客8大用語	笑顔の大切さの理解する。笑顔で接客用語を体現する。			
3	購買心理の8段階	お客様の心理変化を理解する。			
4	セールストークの作り方	セールストークの作り方を理解し、伝えられる。			
5	素材知識	基本素材の特徴を理解をし、問い合わせに答えられる。			
6	適切なお声かけ	適切なお声かけのポイント理解する。適切なお声かけを習得する。			
7	フィッティングルームとミラーの活用	フィッティングルームとミラーの活用を理解し、スムーズな案内を身につける。			
8	店舗調査	お客様視点に立ち、実際の店舗・販売スタッフを調査をする。			
9	気持ちの受け止めと理解	お客様の気持ちを受け止める。			
10	お聞きだし	お聞きだしの重要性の理解と質問のスキルアップ。			
11	アフターケアについて	購入後のアフターケアについて、適切なアドバイスができる。			
12	金銭授受とお見送りの仕方	金銭授受の基本的な流れと印象に残るお見送りを身につける。			
13	店舗での電話対応	社会人としての適切な電話対応を身につける。			
14	接客ロールプレイング	総合成果発表			
15	クレーム対応	クレーム対応の習得と起こさない為に取り組むことを理解する。			
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。			