

一級自動車工学科

2019年度

授業計画

時期	4年B巡	単元	学科	教科名	お客さま対応ⅡB	
科目	サービスマネジメント	教科書等 持参品	総合診断		発行日	2019.3.1
総時限	10時限				教科担当	
必要時限	08時限					

**指導教員の実務経験****該当****非該当**

自動車整備士として、お客さま対応の実務経験のある教員により指導する

**教科の目的（この学科の狙い、目的を明確に記入）**

- ①応酬話を学ぶことで接客技法をより深く身に付ける
- ②故障診断に欠かせない問診及び整備結果説明について習熟する

**授業の到達目標（何を理解し何が出来るようになるのか）**

- ①お客さま対応の基礎が実践できる
- ②受付業務・問診・整備結果が説明できる
- ③経過報告・追加整備説明・整備結果説明・ダイヤルフォローが説明できる
- ④お客様の車使用状況に応じたアドバイスができる

**学習評価（期末試験での主な試験項目）**

- 1) 履修試験での学習評価 実技（ロープレ）試験100点にて評価する。  
70点以上で合格
- 2) 出題試験項目
  - ①問診
  - ②整備結果説明

**準備学習**

総合診断教科書の該当する箇所を事前に学習しておく

