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	お客さま応対 II B		
科目	サービスマネジメント	教科書等	総合診断			発行日	2019.3.1
総時限 必要時限	10時限 08時限	持参品				教科担当	

# 指導教員の実務経験

該当 非該当

自動車整備士として、お客さま応対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応酬話法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 1 0 0 点にて評価する。 7 0 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

	一級自動車工学科				9年	授業計画			
時期	B巡 単元 学科			教科名	お	お客さま応対 II B			
授業	美概要(時限ごと	の主な授	教科書、資料、備品類						
時限			主な授業内	容		資料、備品類	数量		
1	総合診断	問診につ	いて			総合診断教科書 ストップウォッチ	1		
2	総合診断	整備結果	<b>見説明について</b>						
3	応酬話法	業務全船	<b>殳の流れ</b>						
4	応酬話法	保守管理	里を怠った場合に発	巻生する不					
5	総合診断	問診、整	経備結果説明につい	ハてロープレ					
6	総合診断	問診、整	経備結果説明につい	ハてロープレ					
7	総合診断	問診、整	経備結果説明につい	ハてロープレ					
8	総合診断	問診、整	経備結果説明につい	ハてロープレ	,				
9	期末試験								
10	期末試験								