



教科名： **お客さま対応 A**

**2023年度**

**マネジメント**

**1 級自動車工学科**

**時 期： 3 年 前期**

**科 目： サービスマネジメント**

**時限数： 08時限**

<改訂履歴>

改訂年度	改訂事由	発行日/担当	
<b>FY18</b>	メンテナンスのため	12/20	元木
<b>FY19</b>			
<b>FY20</b>	メンテナンスのため	3/16	西浦
<b>FY21</b>	メンテナンスのため	3/31	西浦
<b>FY22</b>			
<b>FY23</b>	メンテナンスのため	3/31	西浦

教頭	課長	学年統括	教科担当	教科担当

1 級自動車工学科			2023年度 授業計画		
時期	3 年前期	単元	マネジメント	教科名	お客さま対応 A
科目	サービスマネジメント	教科書等 持参品	日産 4 級お客さま対応テキスト	発行日	2018/12/22新規
			日産 3 級お客さま対応テキスト		
※ ※ ※	総時限 08時限			教科担 当	日産販売会社
	授業時間 12.8時間				外部講師
一般科目と休講等予期せぬ事態に備えた余剰分を含め、合計時間は3857.6時間（50分ベース）を確保（法定合計時間3670時間（50分ベース））					
<b>1. 指導教員の実務経験</b> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">該当</span> 非該当					
日産テクニカルアドバイザー資格保有の自動車整備士として自動車販売業務の実務経験を基にお客さま対応について指導する					
<b>2. 教科の目的（この学科の狙い、目的を明確に記入）</b>					
1. NBCの技術修得制度に則り、TA 4 級の技術要件を満たすよう、テキストを理解する 2. 日産販売会社講師によるお客様対応講座を受講し、日産のお客様対応力を習得する					
<b>3. 授業の到達目標（何を理解し何が出来ようになるのか）</b>					
1. 自己紹介 2. ビジスマナー ・ 適正なビジネス距離 ・ 名刺の受け渡し 3. 正しい言葉遣い（丁寧語・謙譲語・敬語） 4. 正しい電話対応の仕方(受け方・掛け方・取り次ぎ方) ロールプレイング演習 5. 伝えたいことを確実に伝える。 6. わかりやすい言葉で話す。 7. 挨拶の練習 8. 問診技術の基本、4W2Hの使い方 9. ロープレ（受付～整備結果説明） ※上記について実践出来るようになる					
<b>4. 学習評価（期末試験での主な試験項目）</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・学科履修試験で評価する。学科履修試験は80分間で実施する。○×、選択肢、虫食い問題により100点満点で評価する。</li> <li>・合格点70点以上 80点以上：優 70点以上：良 70点未満：不可</li> <li>・不合格の場合、再試験を受験し、70点以上で合格とみなす。再試験合格の場合、得点に関わらず評価は「可」とする。</li> <li>・再試験不合格の場合、学校長の権限により再評価を実施し、合格とみなす場合がある</li> </ul>					
<b>5. 準備学習</b>					
日産 4 級、3 級お客さま対応テキストを読んでおく					
<b>※注1</b> 総時限の1時限は、80分/1時限を表し、授業時間の1時間は、50分/1時間を表す <b>※注2</b> ●⇒実務経験がある教員 ■⇒日産資格保持者					
<b>6. 指導目標</b>					
1. 社会に出た時にすぐに役に立つお客様対応力、コミュニケーション能力を身に着けさせる					

