

一級自動車工学科		2021年		授業計画		
時期	4年A巡	単元	学科	教科名	顧客情報システム	
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	2021.4.1
総時限	1時限				教科担当	高山
必要時限	1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、お客さま対応及び顧客情報システムの取り扱い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お客さま対応の受付からダイヤルフォローまでの流れの中で顧客情報システムの役割を理解する。 ②お客さま対応において顧客情報の必要性を理解する。 ③お客さまの情報の取り扱いの重要性を理解させる。						
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顧客情報システムの概要を理解する。 ②システムを操作して既納先の呼び出しができる。 ③基本的な操作を行なうことができる。						
学習評価（期末試験での主な試験項目）						
1) 履修内容の学習評価 授業内容のレポートにて評価する。 ①レポートの内容により 優 秀 可 の3段階とする。 ②内容が不十分な場合は再提出とし、再提出後の評価は基本的に可とする。						
準備学習						
総合診断の教科書において、受付から納車、ダイヤルフォローまでの流れを事前に学習しておく。						

