

時期	4年D巡	単元	学科	教科名	お客さま対応ⅡD	
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	10時限				教科担当	高山
必要時限	9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。

