

一級自動車工学科			2023年度 授業計画			
時期	3年A巡	単元	学科	教科名	お客さま対応	
科目	サービスマネジメント	教科書等 持参品			発行日	2023年4月1日
総時限	16時限				教科担当	小林 和樹・谷森 晋 ● ■ 佐藤 一成・竹内 司
1. 実務経験のある教員による授業科目 該当						
自動車販売会社において、お客さま対応の実務経験がある教員により、接客の基本、マナー、問診受付、中間連絡、整備結果説明などの一連のお客さま対応について指導する。						
2. 教科の目的 (この学科の狙い、目的を明確に記入)						
(1) テクニカル・スタッフに求められるお客さま対応を理解する。 (2) お客さまの立場に立った対応とはどのような対応かを理解する。 (3) 「知っている」ことを「実行出来る」テクニカル・スタッフになる。						
3. 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) お客さま対応の心構えと基本を身に付ける。 (2) 日産のお客さま対応スタンダードに基づいた対応ができるようになる。 (3) お出迎えからお見送りまでの一連のお客さま対応の流れを身に付ける (4) 「知っている」ことを「実行出来る」テクニカル・スタッフになる。						
4. 学習評価 (期末試験での主な試験項目)						
<ul style="list-style-type: none"> ・学科履修試験での得点評価 合格基準：工学科70点以上で合格 評価の種類：『優』・『良』・『可』（履修）、『未』（未履修）の4段階で評価 評価基準：80点以上…『優』、70点以上…『良』、70点未満…『未』（未履修） 再試験・判定試験で合格した場合は得点に関係なく…『可』 						
5. 準備学習						

※ ■ ⇒ 日産資格保持者

※ ● ⇒ 実務経験がある教員

