

一級自動車工学科・自動車整備科			2024年度 授業計画			
時 期	1年通期	単元	学科	教科名	お客さま対応授業 1	
科 目	一般教養	教科書等 持参品	サービス初級対応テキスト		発行日	2024年4月30日
			日産 4 級 お客さま対応テキスト			
総時限	08時限		レポート用紙		教科担 当	馬場 各学担 ● ■

1. 実務経験のある教員による授業科目 **該当**
 自動車販売会社で整備士としてお客さま対応または接客の実務経験がある教員により「日産お客さま対応スタンダード」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）
 ・就職先の日産販売会社で即戦力となれるように日産対応スタンダードを身に付ける。
 ・社会人として通用する接客の基本を身に付ける。
 ・自分たちで“CS”を考える。
 ・基本コミュニケーションスキルを身に付ける。

3. 授業の到達目標（何を理解し何が出来ようになるのか）
 1年次の到達目標
 ・電話対応の注意点やポイントを理解し、日産スタンダードに沿った電話対応ができるようになる。
 ・電話で作業を受付するときのポイントや注意点を理解し、日産スタンダードに沿った受付対応ができるようになる。
 ・駐車場でのお出迎えのポイントを理解し、日産スタンダードに沿ったお出迎えができるようになる。
 ・グループワークを通じてお客さまの心理状態を理解し、お客さま目線で考えた行動ができるようになる。
 ・会話の基本である「聴く・話す・伝える」を、演習方式で習熟練習を行い、就職面接にも生かせるようにする。
 ・来店受付のポイントや注意点を理解し、日産スタンダードに沿った来店受付ができるようになる。
 ・日産の取組（対応スタンダード）を理解している。
 ・
 ・

4. 学習評価（期末試験での主な試験項目）
 ・授業出席率にて評価
 合格基準：整備科、工学科とも出席率100%にて履修とする
 ※出席率が100%未満の場合は1時限単位で補講を行うことで出席とみなすことが出来る。

5. 準備学習
 ・お客さまの心理状態を理解するため、日ごろから自分が経験した「良かった対応」「嫌な思いをした対応」などを意識しておくこと。
 ・1年を通して行うが、基本対応スタンダード（身だしなみ、挨拶、電話対応等）は日々の学校生活から意識すること。

※ ■ ⇒ 日産資格保持者 ※ ● ⇒ 実務経験がある教員

一級自動車工学科・自動車整備科

2024年度 授業計画

[illegible]