

|            |   |    |           |    |    |     |   |
|------------|---|----|-----------|----|----|-----|---|
| 科目名        | 接客マナー   | 学科 | フラワービジネス科 |    |    |     |   |
|            |   | 学年 | 2         | 学期 | 前期 | 単位数 | 1 |
| 担当者        | 森 亜紀子   |    |           |    |    |     |   |
| 実務経験       | フラワーショップで 13 年。フローリストとして店頭販売、店舗装飾、ブライダル装花を経験し、採用、新人育成担当や店長業務のキャリアを持つ。   |    |           |    |    |     |   |
| 授業概要       | 接客に関する基礎知識を学びます。接客に留まらず、仕事に対する心構えや対人関係において必要なことを考え実践していける知識と、社会に出る大人としてのマナーにも重点を置いて学びます。  |    |           |    |    |     |   |
| 到達目標       | 敬語の使い方、接客シミュレーションをして、トラブルが起こった時にどう行動するのかを実践できるようにする。  |    |           |    |    |     |   |
| 授業計画       | 第1週 授業説明 接客とは何か<br>第2週 販売員のための接客マナー講座<br>第3週 接客 8 大用語について<br>第4週 接客マナー講座 売れる花屋の店づくり<br>第5週 売れる花屋の店づくり 店舗レイアウトの法則<br>第6週 敬語の使い方<br>第7週 クレーム対応<br>第8週 クレーム対応 シミュレーション<br>第9週 クレーム対応 責任の所在について<br>第10週 クレーム対応 お詫びのお手紙<br>第11週 クレーム対応 してはいけない行動<br>第12週 状況に応じた、お詫びの手紙を書いてみる<br>第13週 お客様に対応するときの態度を振り返る<br>第14週 花を使用した実習 販売の仕方<br>第15週 前期振り返り② |    |           |    |    |     |   |
| 授業方法       | (実習)座学、実習、筆記試験あり  |    |           |    |    |     |   |
| 教科書        | プリント  |    |           |    |    |     |   |
| 参考図書・参考URL | 指定なし  |    |           |    |    |     |   |
| 評価の方法      | 平常点 40% 試験点 40% 実技習得度 20%   |    |           |    |    |     |   |