

|            |  |    |            |    |    |     |    |
|------------|--|----|------------|----|----|-----|----|
| 科目名        | 接客コミュニケーション  | 学科 | トータルビューティ科 |    |    |     |    |
|            |  | 学年 | 2          | 学期 | 前期 | 時間数 | 30 |
| 担当者        | 安藤 裕里  |    |            |    |    |     |    |
| 実務経験       | ホテルのウェディングプランナーとして5年、その後マーケティング広報を1年担当。<br>ウェディングドレスショップにて法人営業を6年経験後、人事として新卒採用の主担当として5年従事。   |    |            |    |    |     |    |
| 授業概要       | 美容業界で接客の良し悪しは、企業のイメージに大きく影響を及ぼすと言われている。美容業界で困らないための接客の基本を身に付ける。  |    |            |    |    |     |    |
| 到達目標       | 接遇の楽しさをシミュレーションで体感し、自信を身に付けるとともに、積極的に対応できるようになる。また、社会で必要なチームワーク力も身に付ける。  |    |            |    |    |     |    |
| 授業計画       | 第1週 4/11 接客、接遇とは・良い接遇、悪い接遇を考える(グループ発表)<br>第2週 4/18 接遇の公式・いらっしゃいませ練習<br>第3週 4/25 敬語のマナー(丁寧語、謙譲語、尊敬語)<br>第4週 5/9 敬語のマナー(クッション言葉)<br>第5週 5/16 笑顔、身だしなみ、座り方(第一印象の体感実習)<br>第6週 5/23 美しい所作<br>第7週 5/30 お辞儀の作法・お辞儀練習<br>第8週 6/6 ホスピタリティマインド・ご案内練習<br>第9週 6/13 正しい敬語表現①(応用練習)<br>第10週 6/20 正しい敬語表現②(応用練習)<br>第11週 6/27 クッション言葉、相槌、要約力(お店シミュレーション寸劇作り)<br>第12週 7/4 お店シミュレーション寸劇発表<br>第13週 7/11 接遇実技練習①<br>第14週 8/29 接遇実技練習②<br>第15週 9/5 まとめ |    |            |    |    |     |    |
| 授業方法       | (実習)講義を行いながら、グループワークを取り入れる。さらには、体験型実習を用いて実践的に学ぶ  |    |            |    |    |     |    |
| 教科書        | オリジナルプリント  |    |            |    |    |     |    |
| 参考図書・参考URL | エステティック学理論編  |    |            |    |    |     |    |
| 評価の方法      | 実技試験 50%・授業内課題 30%・平常点 20%   |    |            |    |    |     |    |