

科目名	接客コミュニケーション（月曜2限）	学科	トータルビューティ科				
		学年	2	学期	後期	単位数	1
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。 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	顔のない接客と言われる電話対応の仕方と、顧客満足度を高めるクレームに対する対応力を学ぶ。また、テーブルマナーや接客対応なども実践で学んでいく。						
到達目標	お客様とも、職場でのコミュニケーションでも良好な関係を築くことができる接遇力を身に付ける。どんな状況でも対応するという接遇の姿勢を身に付け実践できるようになる。						
授業計画	第1週 10/3 入り口お迎えからエレベーター乗り降り実習 第2週 10/17 お見送りからエレベーター誘導までの実習 第3週 10/24 テーブルマナー① 第4週 10/31 テーブルマナー② 第5週 11/7 電話対応(受け方)・発声練習、早口言葉 第6週 11/14 電話対応(かけ方)・発声練習、早口言葉 第7週 11/21 電話対応(取り次ぎ方、予約の受け方) 第8週 11/28 クレームとの向き合い方 第9週 12/12 クレーム寸劇作り 第10週 12/19 クレーム寸劇発表 第11週 1/16 お客様へ商品を勧める 第12週 1/23 商品のプレゼンテーション作成 第13週 1/30 接遇シミュレーション① 第14週 2/6 接遇シミュレーション② 第15週 2/13 接遇についてレポート作成						
授業方法	(実習)座学、体験型実習						
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	レポート50%・授業内課題20%・平常点30%						