

科目名	接客コミュニケーション	学科	ブライダルビジネス科 ウェディングプランナーコース				
		学年	2	学期	後期	単位数	1
担当者	松野 真美						
実務経験							
授業概要	接客に関する基礎を学んだ上で「心構え」「接客準備」「行動」「コミュニケーション」「信頼関係作り」「ファン作り」と言う応用を学ぶ						
到達目標	「お客様のために何が出来るか？」を考え、仕事や接客への考え方や行動の仕方などを比較し、接客の心構えといった基本的なことから実際のお客様とのコミュニケーションの仕方まで出来るようにする。						
授業計画	第1週 適切な敬語 第2週 お客様に影響を与える接客コミュニケーション 第3週 ポジテン・プロポーズ大作戦(実践) 第4週 外部講師(ハローワーク)キャリアサポートオフィス 星野宏 社会人に必要な事 第5週 チームビルディング「ストロータワー」 第6週 外部講師による SNS を活用した自己表現①(インスタグラム編) 第7週 外部講師による SNS を活用した自己表現②(動画編) 第8週 コミュニケーション能力7つの特徴 第9週 働き方を考えよう(池上彰書を活用) 第10週 外部講師(ハローワーク)キャリアサポートオフィス 星野宏 ハラスメントとクレーム対応 第11週 ビジネスメールとは 第12週 ビジネスメールの練習問題① 第13週 ビジネスメールの練習問題②新規問合せ・クレーム対応 第14週 ロープレをやってみよう①(名刺交換・お茶出し・敬語) 第15週 接客コミュニケーションレポート(まとめ)						
授業方法	随時プリントを用意 講義と学生の演習						
教科書	指定なし						
参考図書・参考URL	接客のプロが新人に書いた接客の本						
評価の方法	平常点60% 授業内課題 40%						