

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	前期	単位数
担当者	佐藤 愛					
実務経験	ゲストハウス及びホテルで8年間ウェディングプランナーとして勤務。 婚礼500組以上担当。					
授業概要	接客における所作や心構えを学び、社会性を育む					
到達目標	社会人をスタートするにあたり基礎知識を得ることにより、自覚と責任を持ち、接客における正しいマナーを意識した対応をできるようにする					
授業計画	第1週 ビジネスパーソンとしての心構え 第2週 オフィスルール・言語表現 第3週 第一印象で好印象を与えるために・ビジネス用語 第4週 電話対応① 第5週 電話対応② 第6週 電話対応③ 第7週 メール対応・名刺交換 第8週 コミュニケーションとは 第9週 カウンセリング 第10週 個性心理学 第11週 来客対応 第12週 席次マナー 第13週 顧客対応・ご指摘対応 第14週 接客練習 第15週 まとめ					
授業方法	(演習)実践中心					
教科書	指定なし					
参考図書・参考URL	指定なし					
評価の方法	平常点60点 授業内課題の遂行率及び習得率40%					