

2019トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科		
科目名	商談・対応 I	分類	必修 ・ 選択必修 ・ 選択
履修時期	1年2学期		34 時限
担当者	平岡 洋(専任教員,整備歴37年,2級自動車整備士) 渡辺 浩(専任教員,整備歴2年,1級指導員講習修了)	時限数	学科: 8 時限 実習: 26 時限 1時限は、90分
授業内容	・店頭対応、商談、コンサルティングの心構えや仕事の基本、販売店業務に関する基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、仕事の基本と仕事の流れを学ぶ		
修得目標	・店頭対応、商談、コンサルティングの心構えや仕事の基本が説明できる ・社会人としての挨拶と返答ができる ・基本的な接客対応が系統的にできる		

授業計画

時限	項目	内 容	時限	項目	内 容
1	店頭対応の基本1	お客様の期待に応える対応	31	まとめ1	商談・対応 I まとめ(学科分野)
2	店頭対応の基本2	お出迎え	32	まとめ2	商談・対応 I まとめ(実習分野)
3	店頭対応の基本3	自己紹介	33	試験1	学科試験
4	店頭対応の基本4	ご来店目的の把握	34	試験2	実技試験
5	店頭対応の基本5	テーブルへのご案内	35		
6	店頭対応の基本6	アンケート依頼	36		
7	店頭対応の基本7	お見送り	37		
8	商談1	カタログでの説明	38		
9	商談2	展示車での説明	39		
10	商談3	試乗車での説明	40		
11	商談4	店頭商談	41		
12	商談5	購入見込み殿見極め1	42		
13	商談6	購入見込み殿見極め2	43		
14	商談7	クロージング(テストクロージング話法)1	44		
15	商談8	クロージング(テストクロージング話法)2	45		
16	商談9	契約時	46		
17	商談10	契約直後	47		
18	商談11	納車準備	48		
19	商談12	店頭納車	49		
20	商談13	取扱書・メンテナンスノートでの説明	50		
21	コンサルティング1	コンサルティングとは	51		
22	コンサルティング2	新車	52		
23	コンサルティング3	メンテナンス	53		
24	コンサルティング4	保険	54		
25	お客様とのコンタクト1	自社客	55		
26	お客様とのコンタクト2	会話のネタ	56		
27	お客様とのコンタクト3	自己販売客	57		
28	お客様とのコンタクト4	引継ぎ客	58		
29	お客様とのコンタクト5	疎遠客	59		
30	お客様とのコンタクト6	紹介依頼	60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	営業スタッフ読本(活動のしくみ)
教材	教材車両(プリウス等)
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験、実技試験があり、合格点は100点満点の60点上取らなければならない。進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。