

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	商品知識Ⅱ	分類	必修 ・ 選択必修 ・ 選択
履修時期	1年2学期	時限数	22 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)		学科: 14 時限 実習: 8 時限 1時限は、90分
授業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コンサルティング、対応の心構えや基礎知識を学ぶ ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・コンサルティング、対応の心構えや基本が説明できる ・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	商品コンサルティング1	コンサルティングの心構え	31		
2	商品コンサルティング2	コンサルティングの流れ	32		
3	相談の環境づくり1	自己PR	33		
4	相談の環境づくり2	親しみがわく対応	34		
5	相談の環境づくり3	考え方にベーシング(話法)	35		
6	ニーズの把握1	お客様ニーズ	36		
7	ニーズの把握2	質問の種類	37		
8	ニーズの把握3	シーン別の対応	38		
9	中間振り返り	中間振り返りロープレ	39		
10	ニーズに合う提案1	商品知識	40		
11	ニーズに合う提案2	効果的な商品説明	41		
12	疑問・不安解消1	お客様の不安	42		
13	疑問・不安解消2	お客様の疑問	43		
14	多様お客様対応1	はじめに	44		
15	多様お客様対応2	自分のタイプを知る	45		
16	多様お客様対応3	相手に合わせたアプローチを考える	46		
17	理解確認問題	理解確認問題	47		
18	総合ロープレ1	シーン1	48		
19	総合ロープレ2	シーン2	49		
20	CSの背景	CSの意味と背景	50		
21	まとめ	商品知識Ⅱ まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			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	研修ノート(オリジナル)
教材	なし
成績評価の方法と基準	<p>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。</p> <p>授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。</p> <p>試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。</p> <p>不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。</p> <p>総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。</p>