

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	ビジネス応用 I	分類	必修 ・ 選択必修 ・ 選択
履修時期	2年1学期	時限数	42 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: 24 時限 実習: 18 時限 1時限は、90分
授業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業スタッフの活動計画の基礎知識を学ぶ</li> <li>・信頼されるスタッフを目指し、お客様管理の基本と仕事の流れを学ぶ</li> </ul>		
修得目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活動管理の心構えや、活動計画の基本が説明できる</li> <li>・日常活動や購買心理を考えた、基本的なお客様対応ができる</li> </ul>		

授業計画

時限	項目	内 容	時限	項目	内 容
1	目標・計画の基本1	目標と計画の考え方	31	購買心理9	試乗車での説明
2	目標・計画の基本2	営業活動計画と計画的活動について	32	購買心理10	試乗車での説明(ロールプレイ)
3	活動管理1	お客様情報のメンテナンス(引き継ぎ客)	33	購買心理11	テストクロージング
4	活動管理2	お客様情報のメンテナンス(他者客)	34	購買心理12	テストクロージング(ロールプレイ)
5	活動管理3	活動内容の分析①(車種・地域別)	35	問題解決の考え方1	問題解決のステップと手順
6	活動管理4	活動内容の分析②(入庫区分別)	36	問題解決の考え方2	問題の明確化、問題の特定
7	活動管理5	自社客の層別管理	37	問題解決の考え方3	目標設定、要因分析、対策立案
8	活動管理6	自己管理①(月初活動計画)	38	問題解決の考え方4	実践、振り返りと改善、成果の定着化
9	活動管理7	自己管理②(週間活動管理・デイリー計画)	39	まとめ1	ビジネス応用 I まとめ(学科分野)
10	月初計画1	継続フォローのお客様①(定期CR活動)	40	まとめ2	ビジネス応用 I まとめ(実習分野)
11	月初計画2	継続フォローのお客様②(ホット・見込客判断基準)	41	試験1	学科試験
12	月初計画3	今月フォローのお客様	42	試験2	実技試験
13	デイリー計画1	デイリー計画の作成	43		
14	デイリー計画2	デイリー報告の作成	44		
15	日常活動1	車検の入庫誘致①(初回車検)	45		
16	日常活動2	車検の入庫誘致②(初回車検ロールプレイ)	46		
17	日常活動3	車検の入庫誘致③(2回目車検)	47		
18	日常活動4	車検の入庫誘致④(2回目車検ロールプレイ)	48		
19	日常活動5	車検の入庫誘致⑤(疎遠客)	49		
20	日常活動6	車検の入庫誘致⑥(疎遠客ロールプレイ)	50		
21	日常活動7	保険の案内①(自社扱い保険加入者)	51		
22	日常活動8	保険の案内②(他社扱い保険加入者)	52		
23	購買心理1	購買心理段階の把握	53		
24	購買心理2	購買心理を刺激する計画立案	54		
25	購買心理3	購買心理の7段階	55		
26	購買心理4	警戒心を取り除くには	56		
27	購買心理5	カタログでの説明	57		
28	購買心理6	カタログでの説明(ロールプレイ)	58		
29	購買心理7	展示車での説明	59		
30	購買心理8	展示車での説明(ロールプレイ)	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	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。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、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。</p> <p>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。</p>