

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Ⅱ	分類	必修・選択必修・選択
履修時期	2年1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: 10 時限 実習: 12 時限 1時限は、90分
授業内容	・店頭応対、商談、コンサルティングの基本となる会話の基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、様々なお客様に対応できる会話法を学ぶ		
修得目標	・店頭応対、商談、コンサルティング時に必要な会話の基本が説明できる ・様々なタイプ、状況での接客応対に必要な会話が系統的にできる		

授業計画

時限	項目	内 容	時限	項目	内 容
1	ビジネストークの基本1	信頼関係を築くために	31		
2	ビジネストークの基本2	ビジネストークの心構え	32		
3	ビジネストークの基本3	アプローチ話法	33		
4	ビジネストークの基本4	商談話法①(FCV・イエセット・リフレクティング話法)	34		
5	ビジネストークの基本5	商談話法②(イエスアンド・イエスパット話法)	35		
6	ビジネストークの基本6	クロージング話法	36		
7	ビジネストークの基本7	電話の活用	37		
8	話法事例1	TELコール①(イベント誘致・来店お礼)	38		
9	話法事例2	TELコール②(訪問後)	39		
10	話法事例3	TELコール③(点検誘致・紹介)	40		
11	話法事例4	男性世代別①(20・30代)	41		
12	話法事例5	男性世代別②(40・50代)	42		
13	話法事例6	女性世代別①(20・30代)	43		
14	話法事例7	女性世代別②(40・50代)	44		
15	話法事例8	タイプ別①(気長・気短型)	45		
16	話法事例9	タイプ別②(無口・博識型)	46		
17	話法事例10	タイプ別③(権威・頑固型)	47		
18	話法事例11	タイプ別④(理論・優柔不断型)	48		
19	まとめ1	商談・対応Ⅱ まとめ(学科分野)	49		
20	まとめ2	商談・対応Ⅱ まとめ(実習分野)	50		
21	試験1	学科試験	51		
22	試験2	実技試験	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	トヨタスタッフナビシリーズ(話す)
教材	なし
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。