

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・応対Ⅲ	分類	必修 ・ 選択必修 ・ 選択
履修時期	2年2学期		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)	時限数	学科: 8 時限 実習: 14 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	ビジネストークの心構え	信頼関係を築くために	31		
2	話法事例1	店頭応対①(基本)	32		
3	話法事例2	店頭応対②(車を見る、他車検討)	33		
4	話法事例3	店頭応対③(購入検討、後追い訪問)	34		
5	話法事例4	アプローチ①(基本)	35		
6	話法事例5	アプローチ②(口実、不可能、不必要)	36		
7	話法事例6	アプローチ③(嫌い、すりかえ、優柔不断)	37		
8	話法事例7	査定①(基本)	38		
9	話法事例8	査定②(疑問、価格不満)	39		
10	話法事例9	クローキング①(基本)	40		
11	話法事例10	クローキング②(転嫁、値引き)	41		
12	話法事例11	割賦販売①(基本)	42		
13	話法事例12	割賦販売②(現金主義、生活設計)	43		
14	話法事例13	割賦販売③(面倒、継続中)	44		
15	話法事例14	回収・納車(基本、留意点)	45		
16	話法事例15	CR活動①(基本)	46		
17	話法事例16	CR活動②(修理依頼、来店頻度)	47		
18	話法事例17	CR活動③(引き取り、修理費用)	48		
19	まとめ1	商談・応対Ⅲ まとめ(学科分野)	49		
20	まとめ2	商談・応対Ⅲ 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ならない。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点以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。