

美容科	科目:接客サービス	担当	中野妙子	全 70 H
授業概要	接客の基礎知識やホスピタリティマインドスキルを習得し実際に接客をする中で活用できるようになる。 1、実社会において臨機応変に対応できるようになる 2、地域、社会において有用な教養を広く身につける			
観点評価	関心・意欲・態度		知識・理解	
評価配分	20%		80%	
授業の方法	座学			
	テーマ		テーマ	
1	接客・接遇について	・接客・接遇の違い ・ホスピタリティマインドとは	26	クレーム対応 ・クレームはなぜ起こるのか ・クレーム対応のステップとポイント
2	接客・接遇の大切さ	・接客と接遇それぞれがもつ意味 ・接客、接遇が大切な2つの意味	27	クレーム対応 ・クレーム対応時の注意点 ・クレーム対応時の心構え
3	接客・接遇の大切さ	・印象について	28	クレーム対応 ・二次クレーム ・クレーム対応時のプラスアルファ対応
4	サービスについて	・サービス接遇の基本 ・サービスの重要性	29	クレーム対応 ・クレーム事後処理 ・クレームケーススタディ
5	サービスについて	・サービスと顧客満足の関係性 ・顧客へのアプローチとクロージング	30	クレーム対応 ・クレームケーススタディ
6	サービスについて	・接客、接遇の基本となるマナー	31	接客知識 ・購買意欲を高める対話能力 ・リピーターに繋がる対応
7	顧客意識	・求められる顧客意識 ・問題提起とグループワーク	32	手紙のマナー ・お礼状 ・お詫び状
8	接客・接遇の基本	・第一印象の重要性 ・挨拶と笑顔	33	手紙のマナー ・和封筒の書き方 ・洋封筒の書き方
9	接客・接遇の基本	・安心感を与える笑顔	34	電子メールのマナー ・基本の電子メール ・電子メールの注意点
10	接客・接遇の基本	・身だしなみを整える	35	まとめ ・テスト ・復習
11	敬語・言葉遣いの基本	・敬語の大切さ・メリット	36	
12	敬語・言葉遣いの基本	・敬語基本	37	
13	敬語・言葉遣いの基本	・よく使う接客、接遇用語	38	
14	敬語・言葉遣いの基本	・呼びかけ一覧	39	
15	敬語・言葉遣いの基本	・尊敬語 ・謙譲語	40	
16	敬語	・お断り、お願いするときの敬語 ・クッション言葉	41	
17	敬語	・敬語応用表現	42	
18	敬語	・適切ではない言葉遣い	43	
19	コミュニケーション	・顧客との基本的コミュニケーション ・顧客心理	44	
20	電話対応の基本	・電話対応のポイント	45	
21	電話対応の基本	・シミュレーションシート作成	46	
22	電話対応の基本	・受け方 ・かけ方	47	
23	接客対応	・ホスピタリティのスキル	48	
24	接客対応	・接客対応の事例検討	49	
25	接客対応	・接客ロールプレイ	50	