

2020 年度

授業概要

科目名	接客販売演習Ⅰ			授業の種類	演習	講師名	
授業回数	15回	時間数	30時間 (2単位)	配当学年・時期	整形靴科1年		必修・選択 必修

〔授業の目的・ねらい〕

人と接する整形靴製作や販売の現場ではいかにお客様の情報を読み取りお悩みご要望を聞き出しよりよい靴や加工調整技術の提案を親身にホスピタリティを持って出来るかが重要である。また、2年次には学外実習があり、現場において会社の方や患者様等外部の方との関わることになるため、対人的なスキルが必要となる。よって、まずは学外実習に向けて、接客における基本的な心構えと技術を習得することを目的とする。

〔授業全体の内容の概要〕

人と接する時、お客様、患者様の心理を理解できるようになる為に、接客の基本と心構えと各自の性格や習性を自覚させる。整形靴技術の中の既製靴の役割と特徴を知り理解させる。

〔講師の実務経験〕

健康靴専門店のザニテーツハウスPOSCに勤務。足のカウンセリング・計測からコンフォートシューズのシューフィッティング、健康靴・インソールの調整・加工、オーダーメイドインソール製作、靴修理を担当。シューフィッター資格取得。

〔授業終了時の達成課題（到達目標）〕

- ①既製靴の特徴を覚え足型から適切な靴の選び出しのイメージが出来るフットプリント、視診、触診、問診を適確に行ない、既製靴を選び商品説明を踏まえてお客様に感じよくホスピタリティを持って提案できる。
- ②学外実習において外部の方と接するにあたり、基本的な対人マナーを修得する。

回数	講義内容
1	ガイダンス 自己紹介 この授業の目的の確認
2	既製靴・オーダーシューズ・整形靴の違い、健康靴とは
3	健康靴の特徴 フィンコフォート、その他 商品説明
4	健康靴の特徴とフィッティング フットプリントから読み取る靴と調整法
5	フットプリントから読み取る靴と調整法
6	前回の復習 健康靴の特徴 フットプリントから読み取る靴と調整法
7	説明、提案、販売の仕方 お客様から情報を聞きだす こちらから適切な説明をする
8	ホスピタリティの必要性 ホスピタリティとは？
9	会話、行動、マナー、ホスピタリティ 基本接客用語と基本表現
10	ホスピタリティを持ってお客様に説明、提案、販売をする練習
11	整形靴技術を活かす接客・実店舗編（ホスピタリティの実践報告・前回までの確認）
12	整形靴技術を活かす接客・実店舗編（FPから適切な靴の選び出し～靴の説明・調整の提案）
13	整形靴技術を活かす接客・実店舗編（FPから適切な靴の選び出し～靴の説明・調整の提案）
14	整形靴技術を活かす接客・実店舗編（接客シーンのロールプレイング：受付対応）
15	整形靴技術を活かす接客・実店舗編（アプローチからフィッティングまで・まとめ）

【 準備学習・時間外学習 】

--

【 使用テキスト 】

書籍名	著者名	出版社

【 単位認定の方法及び基準（試験やレポート評価基準など） 】

毎回の授業での実技課題とレポートで評価
