

科目名		接客販売演習Ⅱ			授業の種類	演習	講師名	
授業回数	8回	時間数	15時間 (1単位)	配当学年・時期	整形靴科2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。その基本的な心構えと技術を習得する。

〔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〕

〔授業終了時の達成課題(到達目標)〕

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。

回数	講義内容
1	1年次の復習 達成・未達成レベルの確認 FPの読み取り・足情報の聞き取り
2	達成・未達成レベルの確認 商品説明・靴の検討・提案
3	靴の適合と提案① 靴のセレクト セレクトした靴の整合性の確認
4	靴の適合と提案② フィッティング 靴の木型と足の形状 調整に適した靴か
5	適切な木型・機能・構造の靴の企画、加工・調整方法の提案
6	接客・販売技術の習得・接客販売技術の修得・靴の適合と提案まとめ
7	接客・販売技術の習得・接客販売技術の修得・靴の適合と提案まとめ
8	接客・販売技術の習得・接客販売技術の修得・靴の適合と提案まとめ
	定期筆記試験

〔 準備学習・時間外学習 〕

--

〔 使用テキスト 〕

書籍名	著者名	出版社
配布資料		

〔 単位認定の方法及び基準(試験やレポート評価基準など) 〕

一定時間内にフットプリントや各種の情報から適切な既製靴を選び出し、症状、主訴に合わせた加工調整が提案出来る。その際に基本接客用語・表情・態度・姿勢・商品説明・フィッティングが一定レベル習得出来ている、また、全体的な接客技術にホスピタリティを感じられる接遇が出来る。加えて、毎回のレポートによる評価