

学年	区分・学科・実習	科目名	総時間	期
1	一般教育科目	販売理論	34	前期 後期
使用教材		担当（実務経験 有り・無し）		
整備スタッフの接客サービスカ		大原 秀和(有り) 整備職・営業職		
目 的				
<ul style="list-style-type: none"> ● 自動車販売会社の販売について学び、販売会社の業務の理解を深め、これからのサービスマンに必要となる、コミュニケーション力を高める。 				
内 容				
<ul style="list-style-type: none"> ● 詳細は教育計画および進行表のとおり。 				
備考欄				
<ul style="list-style-type: none"> ● 成績は学則の採点基準に従い、優・良・可・不可の4段階にて評価する。 (参考資料 「試験・成績」を参照) 				

年間計画及び進行表[令和 5年・前期]

第1学年 区分:学科 科目:販売概論 予定時間(17h)担当 大原 秀和

項目	内容	計画日	予定時間	実施日	実施時間
導入	自動車の一生	第1回	1.0		
生産・車種	国産車車種別一覧 国産車メーカー一覧 OEM車 主な外車車種別一覧	第2回	1.0		
	車両法・道交法 車種分類。Noプレート	第3回	1.0		
販売店	全国販売店の展開 メーカー ディーラー 特約販売契約 協力店 お客様 ディーラー(販売会社)の権利と義務 セールスマンの態度 占拠率	第4回	1.0		
		第5回	1.0		
販売	直販(テリトリー販売) 訪問・店頭・媒体	第6回	1.0		
	業販(ルート販売) 卸売り・オークション	第7回	1.0		
	中間試験	第8回	1.0		
	特販について セールスマンの態度	第9回	1.0		
接客	話法 話題の作り方 接客用語	第10回	1.0		
	初回訪問の心構え 第一印象 何を聞き出すか お客様のタイプ	第11回	1.0		
販売部門	販売会社の使命 販売部門の重要性	第12回	1.0		
	営業スタッフに必要なもの	第13回	1.0		
その他	商品知識の重要性				
	販売知識とは	第14回	1.0		
	販売態度 一般教養	第15回	1.0		
	期末試験対策 期末試験	第16回	1.0		
	期末試験解説	第17回	1.0		
			17.0		0.0

年間計画及び進行表[令和5年度・後期]

第1学年

区分:学科 科目:販売概論 予定時間(17h)

担当

項目	内 容	計画日	予定時間	実施日	実施時間		
整備スタッフの接客サービス力	プロローグ	①自動車業界を取巻く環境の変化を理解する ②「私達の仕事はサービス業」と自覚する(前期) ③目指すべき姿は、「クルマの主治医」である	第1回	1.0			
		④整備スタッフは整備力と、接客力がカギとなる ⑤自社の経営方針と優位性を把握して行動する	第2回	1.0			
	第1章接客サービスの基本	①整備スタッフの接客力が重視されるか ②基本接客は3Sの心がまえ	第3回	1.0			
		③身だしなみは信頼に影響する ④基本となる接客用語	第4回	1.0			
		⑤接客する時は「伝わる言葉」を選ぶ ⑥状況に応じてお辞儀を使い分ける	第5回	1.0			
		⑦電話は素早く取り、明るい声で対応する ⑧電話をかけるタイミングに配慮する	第6回	1.0			
		⑨スタッフ同士で連携を取る コラム	第7回	1.0			
		まとめ	第8回	1.0			
		試験	中間試験	第9回	1.0		
		整備スタッフの接客サービスのプロセス	導入		1.0		
	1.お出迎え		第10回				
2. 入庫受付			1.0				
3. 受付時の対応	第11回						
4.現車確認			1.0				
5. 作業見積(内容・金額・時間)	第12回						
6. クルマの移動			1.0				
7. 点検整備の作業時間	第13回						
8. 交換部品の取扱			1.0				
9. 作業進捗状況報告	第14回						
10. 整備作業後の完了検査 11. 整備作業内容説明	第15回			1.0			
まとめ	後期振り返り	第16回	1.0				
試験	期末試験	第17回	1.0				
			17.0		0.0		