

2017/04/22(土)13:50

授業名	接遇話法	単位数	1.0
対象学年	1年	対象学期	後期
対象クラス	診療	必須／選択	選択
担当教員	村上 こずえ	E-maill	

授業の概要

みなさんがお客様としていろいろな職業の方々と話をするとき、どのような話し方をする人を感じのよい応対者、または反対に悪い応対者と感じるのでしょうか。
この授業では、接遇者として相手から好感を持たれる話し方についてさまざまな観点から考え、実習し、身につけていきます。

学習成果(身につけられる力に○、複数可)

知識	技能	思考・推論する力	発表・表現・伝達の力
○	○	○	○

到達目標

合格の目安	感じのよい応対のポイントを説明することができる。 敬語について理解し、使おうとしている。 明るくわかりやすい話し方について自分で考え、工夫しようとする。 電話応対の基本について知っている。
目標資格等	

準備学習

特になし。

使用テキスト

教師作成で別途用意する。

参考図書

中村健壽「ビジネス・コミュニケーション・スキル」西文社
(財)実務技能検定協会編著「サービス接遇検定受験ガイド2級」早稲田教育出版 他

評価方法(100分率の記述)

試験	小テスト	レポート	口頭発表・実技	作品	学習への取組	その他
50	15		15		20	

授業計画

回数	学習内容	授業の運営方法
1	オリエンテーション―「言葉使い」と「言葉遣い」	講義と質疑
2	会話の前に―「第一印象」の重要性	講義、質疑
3	感じのよい応対のポイント①	講義、質疑
4	感じのよい応対のポイント②	講義、質疑
5	感じのよい応対のポイント③	講義、質疑、小テスト
6	明るくわかりやすい表現の仕方	講義、質疑
7	明るくわかりやすい表現の仕方	講義、質疑
8	敬語について	講義、質疑、課題提示
9	敬語について	講義、質疑、実技、課題提出
10	接遇用語	講義、質疑、課題解説
11	接遇用語	講義、質疑、課題解説
12	聴き上手になる	講義、質疑、小テスト
13	電話応対	講義、実技、質疑
14	電話応対	講義、実技、質疑
15	話し方のポイントまとめ	講義、質疑
16	試験	

オフィスアワー

初回授業で通知