

2024年度 シラバス&レッスンプラン

科目 リテール販売基礎	講師 森岡千里	提出 24年 6月 26日
学科 国際観光ビジネス科	学年 2年	授業の方法 講義
	前期 後期	講義時限数 15
		単位数 2

< 講義目的と主な内容(ハンドブック記載) >

カウンターセールスの基礎マナー、クルーズ販売の基礎知識の習得とコンサルティング力をつける

< 講義概要と具体的な進め方 >

- パワーポイントやDVDを見せながらの講義。
エース・ルックのパンフレットを使用し、商品知識や料金計算などを習得させる。ロールプレイングによる実践練習。
- JTBクルーズ部から講師を招き、基礎知識や実務内容の講義を依頼(予定)
- オンライン相談見学(予定)、ロイヤルロード銀座見学(予定)

< 到達目標レベル(何を、どのレベルに) >

- カウンターセールスの基礎マナー習得
⇒入社後早々にカウンターで単品販売などができるマナーを身に着ける。エース・ルックの商品の基礎知識を習得。
- コンサルティング力をつける
⇒パンフレットを読み込み、お客様の希望合った旅行の提案が出来るよう、ヒアリング力や豊富な業務知識の重要性を理解する。
- クルーズ販売の基礎知識習得
⇒若年社員時代でも抵抗なくクルーズ商品の販売にチャレンジできる。

< レッスンプラン(時限ごとの項目スケジュール概要) >

	授業概要	テキスト・使用資料その他
①	カウンターセールス(店頭販売)の仕事 ビジネスマナーの基本を学ぶ(挨拶)	パワーポイント・プリント
②	ビジネスマナーの基本を学ぶ(基礎動作・電話対応ロールプレイ)	パワーポイント・プリント
③	宿泊プランの基礎・エースの基本	PC2 パンフレット・プリント
④	エースパンフレットの見方&料金計算 マイスタイルについて	PC3 パンフレット・プリント
⑤	海外旅行販売の基本	PC4 パンフレット・プリント
⑥	シグナルについて	パワーポイント・プリント
⑦	行程作成作業① 北海道3泊4日 手書き不可	PC2 パンフレット
⑧	行程作成作業② 手書き不可	PC3 パンフレット
⑨	クルーズ①(JTBクルーズ部による講義) 予定	
⑩	クルーズ②(JTBクルーズ部による講義) 予定	
⑪	クルーズ③(JTBクルーズ部による講義) 予定	
⑫	予定オンライン相談見学 予定	
⑬	ロイヤルロード銀座見学 予定	
⑭	販売のロールプレイング	
⑮	期末試験	

試験 と評価	<input type="checkbox"/> 試験期間中	評価 方法	<input checked="" type="checkbox"/> 筆記試験	<input type="checkbox"/> 小テスト	<input type="checkbox"/> レポート	<input type="checkbox"/> その他
	<input checked="" type="checkbox"/> 講義時限内		<input type="checkbox"/> 実技試験	<input type="checkbox"/> 受講態度	<input type="checkbox"/> 作品	

教員紹介 店長経験も含め、長年JTB店頭販売業務に従事。カウンター販売全般客・お客様対応に精通。