

2022年度 シラバス&レッシンプラン

前期  後期

必須 科目

講師

学科   
学年

授業の方法	講義
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) >

実習に必要な店頭販売の基本スキルとトリップス端末の基本操作を学ぶ

< 到達目標レベル(何を、どのレベルに) >

何を	どのレベルに
夏季店舗実習で実際に携わる実務の基礎の習得	ナイスギフト・JR券案内ができる ロビマネができる
社会人マナーやコンプライアンス	お客様対応の基本を習得 CSとコンプライアンスの重要性を学ぶ
店頭販売営業の業務フロー	日々の業務フローを知る

< 講義概要と具体的な進め方(どんな進め方) >

・JR時刻表、ハートフルビジネスマナーの教本、パワーポイントの使用により、実践に必要な基礎を学ばせる。  
・実習で体験すると思われる業務について、資料を使用し体験させる。

< レッシンプラン(時限ごとの項目スケジュール概要) >

	授業概要	使用資料その他
①	イントロ 店頭販売の業務について	DVD
②	JTB時刻表① 使用方法	時刻表
③	JTB時刻表② 営業案内ページ・きっぷのページ	時刻表
④	JTB時刻表③ 営業案内ページ・きっぷのページ	時刻表
⑤	ナイスギフト商品の知識と販売の実務 (商品内容・熨斗紙の知識・ラッピング)	ギフト包装・チラシ
⑥	お客様対応とCS	
⑦	個人情報・コンプライアンス・手配・案内ミスによるシグナルについて	
⑧	JTB商品の説明&電話対応/ロビーマネージャー(ロープレ含む)①	
⑨	電話対応/ロビーマネージャー(ロープレ含む)②	
⑩	電話対応/ロビーマネージャー(ロープレ含む)③	
⑪	実習での身だしなみ 実習ノート記入方	
⑫	①~⑧復習&オリエンの補足等	
⑬	実習ノート回収/アンケート記入&回収/感想(個人ワーク)	
⑭	感想(グループワーク&発表)	
⑮	試験対策 練習問題と復習	

<b>試験と評価</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 試験期間中	評価方法	<input 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 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** 長年店頭販売業務に従事し、国内旅行・海外旅行の販売に精通。