

## 2020年度 科目別 授業計画(シラバス)

科目名	接客販売ロールプレイ	必修 選択	必修	年次	1	開講区分	2セメスター
コース	メイクコース	授業形態	演習	単位時間	1	曜日・時限	火曜 2限
教員	築地 美穂						

### 【到達目標】

- ・販売接客に必要なマナー、カウンセリング・ヒアリング力を身につけることができる
- ・相モデルでのロールプレイングをすることでお客様側の気持ちを理解し、その目線になり販売接客ができるようになる

### 【授業の学習内容】

- ・デモンストレーションを参考に、相モデルでロールプレイングを行い販売接客の流れを身につける
- ・様々なお客様設定で接客ロールプレイングをすることにより、ヒアリング力を身につけ多様な悩みに対応できるようになる

### 【教員実務経験】

外資系化粧品ブランドにて約6年間美容部員として勤務。その後メイクの仕事を中心にフリーへ転身。  
現在はヘアメイクを中心とし、ショーのバックステージ、撮影、ブライダル、エステティシャン、美容カウンセラー等、国内外問わず幅広く活動。

No.	日程	授業形態	授業計画・内容	小テスト・定期試験
1	1回目	講・実	オリエンテーション・ロールプレイングデモ	小テスト5点
2	2回目	実技	ロールプレイング	
3	3回目	実技	ロールプレイング	小テスト5点
4	4回目	実技	ロールプレイング	
5	5回目	実技	ロールプレイング	小テスト5点
6	6回目	実技	ロールプレイング	
7	7回目	実技	中間試験 ロールプレイング	中間試験20点
8	8回目	実技	ロールプレイング/美容液	小テスト5点
9	9回目	実技	ロールプレイング/化粧水	
10	10回目	実技	ロールプレイング/乳液	小テスト5点
11	11回目	実技	ロールプレイング/クレンジング	
12	12回目	実技	ロールプレイング/洗顔	小テスト5点
13	13回目	実技	ロールプレイング/1+1	
14	14回目	実技	期末試験 ロールプレイング	期末試験50点
15	15回目	実技	期末試験フィードバック・成績評価	

準備学習 時間外学習	準 備: 時間外学習: 授業のノート整理、項目の復習
評価方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>●習熟度 : 100点(到達目標に対する成長具合や習熟度)</li> <li>◇出席 : TS・実践・TB・HM・BR・国Bは70%以上、美容師は出席率80%以上(下回る場合は単位認定は無し、E評価となる)</li> <li>◇合 否 : 60点以上で合格(A:100~90 B:89~80 C:79~70 D:69~60) 否(E:評価資格喪失、F:59~0) 、 実習や習熟度が測れないものについてはS・U評価</li> </ul>
受講生への メッセージ	販売接客において大切なのはお客様目線に立てるようになることです。 様々なお悩み・年代のお客様に出会う仕事です。 必要なマナー、接客力を楽しく身につけて自分の自信にしましょう！

【使用教科書・教材・参考書】 □