

科目名	接客マナー	学科	フラワービジネス科				
		学年	2	学期	後期	単位数	1
担当者	小林 三世子						
実務経験	フラワーショップで 13 年。フローリストとして店頭販売、店舗装飾、ブライダル装花を経験し、採用、新人育成担当や店長業務のキャリアを持つ。						
授業概要	接客に関する基礎知識を学びます。接客に留まらず、仕事に対する心構えや対人関係において必要なことを考え実践していける知識と、社会に出る大人としてのマナーにも重点を置いて学びます。						
到達目標	敬語の使い方、接客シミュレーションをして、トラブルが起こった時にどう行動するのかを実践できるようにする。						
授業計画	第 1 週 試験返却 クレーム対応の振り返り 第 2 週 ショップ準備 ラッピング実習 第 3 週 領収書の書き方 第 4 週 レジの使い方 ロープレ お客様の見送り方 第 5 週 フラワーショップの接客について反省会 第 6 週 名前の伝え方、書き方、伝票への記入方法 第 7 週 注文に合わせた商品作り 第 8 週 時間をはかかってお客様の要望に応える 第 9 週 大きな鉢物のラッピング シンビジュームの管理方法 第 10 週 フラワーショップ反省 反省を生かすには 第 11 週 大人のマナー 仕事について 名刺の渡し方 第 12 週 大人のマナー 贈り物のマナー 第 13 週 大人のマナー 目上の人との関わり方、プライバシーについて 第 14 週 大人のマナー 冠婚葬祭について 社会に出る前に準備するもの 第 15 週 大人のマナー 後期振り返り						
授業方法	(実習)座学、実習、筆記試験あり						
教科書	プリント						
参考図書・参考 URL	指定なし						
評価の方法	平常点 40% 試験点 40% 実技習得度 20%						