

2023年度 日本工学院専門学校

情報ビジネス科

販売演習 2

対象	2 年次	開講期	前・後期	区分	選択	種別	講義	時間数	30	単位	2
担当教員	風間 恵			実務経験	無	職種	企業研修講師				

担当教員紹介

担当教員はビジネス系検定試験に長年携わりビジネス能力検定試験では作問委員を務めた経験を持つ。社会人に求められる基礎知識と人間力を中心にキャリアデザインでは、早い時期の進路決定に向けた指導をしている。ビジネスセミナー会社の企業研修講師として10年間ビジネスシーンでの基本知識（挨拶・身だしなみ・敬語・所作・来客対応・電話対応）を担当した実務経験を持つ。

授業概要

接客販売における接客態度、陳列、販促、ディスプレイなどは重要なものであり、お店の印象を良くするための工夫を知ることが販売利益を上げる上でも大切な事である。売上高は「客単価×顧客数」で求められ、扱うお店の単価が決まっている場合は、「顧客数を増やす」、つまり、来店する顧客数が売り上げを左右する。新規顧客だけではなく、リピータ顧客を増やすことが必要となる。ただ、来店する顧客が増えただけでは売り上げにつながらず、販売員の「販売スキル」や「サービスの品質」が伴わないといけない。その為にも店舗における販売員の顧客に対する姿勢や、店舗の雰囲気も重要となる。

到達目標

演習を通じて、印象の良い商品の陳列方法、お店の雰囲気にあったディスプレイ選定、購買意欲をくすぐるPOPなどの作成ができ、お客様に対する言葉遣いや商品の説明力、購買ニーズの聞き取りなどが実践できる。接客サービスである「販売スキル」を身につける。また、商品の仕入れ、販売、必要経費等の数字から、店舗運営に関わることを学ぶ。

授業方法

授業では、実際の商品をつかい、実践的に陳列したり、POPの作成などを行う。また、ロールプレイングを通じて、商品を販売する。その際にはお客様に対する言葉遣い、商品の説明などを実践し、「販売スキル」の向上を図る。

成績評価方法

成果発表（口頭・実技） 60% 授業時間内に行われる発表方法、内容について評価する
平常点 40% 積極的な授業参加度、授業態度によって評価する

履修上の注意

授業では、販売員になったつもりで授業を受けること。接客の基本である、「顧客の気持ちになって考える」ことを意識して、学んだことを実践すること。講義中の私語や受講態度などには厳しく対応する。理由のない遅刻や欠席は認めない。また、授業時数の4分の3以上出席しない者は試験を受験することができない。授業の進捗状況により内容が前後する場合もある。

教科書教材

事前に研修先情報として、資料を配布

回数	授業計画
第1回	ガイダンス 授業概要、進め方、目的が理解できる
第2回	販売力向上のポイント（1） 商品を決める、商品の情報を理解できる
第3回	販売力向上のポイント（2） 商品についての陳列方法、POPを作成できる
第4回	販売力向上のポイント（3） 商品についての接客シュミレーションができる
第5回	実践演習（1） 実際に商品を陳列できる

2023年度 日本工学院専門学校	
情報ビジネス科	
販売演習 2	
第6回	実践演習（2） 実際に商品を陳列できる
第7回	接客応対（1） 接客における言葉遣いを理解できる
第8回	接客応対（2） 接客における商品の説明ができる
第9回	実践演習（3） 販売員として実際に接客することができる
第10回	実践演習（4） 販売員として実際に接客することができる
第11回	学外の店舗見学（1） 実際の店舗に出向き、スタッフの接客応対を理解できる
第12回	学外の店舗見学（2） 実際の店舗に出向き、スタッフの接客応対を理解できる
第13回	店舗見学のレポート作成（1） 店舗見学のレポートを纏めることができる
第14回	店舗見学のレポート作成（2） 店舗見学のレポートを纏めることができる
第15回	発表会 纏めたレポートを発表できる