

※授業は1回2時限です

| 学科名 コース名 | グローバルビジネス科 | | | 授業方法 | 講義・演習 | | |
|---|-------------|---|--------|---------------------|-------|------|----|
| 科目名 | ビジネス電話 | 学年 | 1 | 時間数 | 30 | 単位数 | 2 |
| 担当者 | 松本 | 科目種別 | ビジネス実務 | 実務経験のある教員等 による授業 | ○ | 必修選択 | 必修 |
| 到達目標 | | | | | | | |
| ビジネス電話のかけ方、受け方の基本を習得し、端的で感じのよい応対ができる。 | | | | | | | |
| 授業概要 | | | | | | | |
| この講義では、ビジネス電話のかけ方、受け方の基本を学び、端的で感じのよい応対ができるよう、一般企業での職務経験がある講師が、事例を紹介しながら、ロールプレイにて学習を深めていく。 | | | | | | | |
| 回 | テーマ | 内容 | | | | | |
| 1 | ビジネス電話の基本① | ビジネス電話で使う基本的な敬語を学び、ロールプレイにて習得する。 | | | | | |
| 2 | ビジネス電話の基本② | 間違いやすい敬語、呼び方の基本を学び、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 3 | 4つの心得① | 「ビジネス電話の4つの心得」のうち、「迅速」と「正確」について学び、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 4 | 4つの心得② | 「ビジネス電話の4つの心得」のうち、「簡潔」と「丁寧」について学び、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 5 | 電話応対の実例 | 電話応対の実例を学び、「復唱することのメリット」、「正確に伝えるために気を付けること」をロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 6 | 取り次ぎの電話応対 | 取り次ぎの電話応対、伝言メモの作成について学び、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 7 | 間違い電話などへの応対 | 間違い電話などへの応対について学び、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 8 | 携帯電話のマナー | 携帯電話のマナーについて学び、かかってきたときの対応をロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 9 | ケーススタディ① | 「会社を代表して応対するということ」について考え、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 10 | ケーススタディ② | 「同じ名字の人がいたら」について考え、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 11 | ケーススタディ③ | 「話を要約する」について考え、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 12 | ケーススタディ④ | 「言葉遣いに気を付ける」について考え、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 13 | ケーススタディ⑤ | 「相手に不快感を与えない言葉遣い」について考え、ロールプレイにて習得。 | | | | | |
| 14 | 演習問題 | ビジネス電話検定過去問題を用いた総復習。 | | | | | |
| 15 | テスト | 科目修了テスト | | | | | |
| テキスト・教材・参考書 | | | | 成績評価の方法・基準 | | | |

| | |
|----------------|---|
| ビジネス電話検定 受験ガイド | 授業態度、出席状況 試験(60点以上で単位認定) ※検定受験結果を考慮 |
|----------------|---|