

産業能率大学 経営学部

営業・販売入門	履修年次	2	
	単位	2	
鹿島 修司	配当期	前・後	
	授業方法	講義/ライブ	
授業の内容			
<p>[授業の概要]</p> <p>現代の営業・販売に求められる役割を理解し、顧客との良好な関係構築の基礎となるマナーとコミュニケーションについて学ぶ。さまざまな理論をベースに顧客との関係において必要な知識や基礎的なサービスマネジメントにも触れたい。また、顧客の課題とニーズの把握、ヒアリングの技法、交渉、クレームの対応と防止についても理解を深める。複雑化・多様化する課題・ニーズの“解決”を通じて顧客と強い関係を結び、ひいてはより高い価値を持つ“商品”の創出にまでつなげることのできる営業・販売スタッフを目指して、講義だけでなくグループワークやロールプレイを適宜取り入れて学んでいく。</p> <p>なお、授業外学習の指示・提出は manaba で行う。</p>			
この科目の到達目標			
<ul style="list-style-type: none"> ・社会で求められるビジネスパーソンとしての知識や心構えを身に付け、実践の場でも活用することができる。 ・営業・販売活動で求められる基礎的なスキルを身につけ、実践の場でも活用することができる。 ・営業・販売スタッフに求められる資質や仕事内容を深く理解し、将来的なキャリア形成に活かすことができる。 			
成績評価の方法			
<p>毎回の授業内容を理解した上で、目標達成に向けて積極的に努力しているかどうかを、毎回の授業態度と授業外学習への取り組み、定期試験、課題から総合的に確認・評価する。</p>			
週	授業項目	週	授業項目
1	講義の狙いと流れ 営業・販売活動の概要	8	「課題・ニーズの把握」①情報収集の手法
2	人間関係の構築①マナーとコミュニケーション	9	「課題・ニーズの把握」②ヒアリングの技法
3	人間関係の構築②行動経済学を活用した営業の実践	10	プライシングの手法
4	営業・販売とホスピタリティ	11	「クレーム」発生のメカニズム、交渉の技法
5	営業・販売とマーケティング	12	「クレーム」の対応・交渉
6	営業・販売と法律	13	コミュニケーション
7	中間まとめ後半の概要	14	まとめ講義の振り返り