

講義名	教養特講 (心を動かす営業入門)			
担当教員	栗原 正憲			
開講期・曜日・時限	後期 金曜日 4時限	授業形態	講義	
履修開始年次	1年生	単位数	2	備考

**主題と概要**

企業収入の最大化は営業部門にかかっている重要な仕事です。営業マンは商品ではなく、自分を売り込む仕事であると言えます。お客様の心をつかみ信頼される営業職になるためにはどのようなことが必要なのでしょうか。本講では、さまざまな業界の営業現場で遭遇する具体的な事例を交えて実践的なロールプレイングやグループワーク演習を取り入れ、ディスカッションや発表を通して学生参加による考える力を養う演習型の学修とします。

**到達目標**

営業職で遭遇するビジネスシーンの演習を通して、マナーやセールス手法を身につけることができるようになる。顧客の心をとらえるプレゼンテーション方法を学習し、創造力、論理的思考力、企画力を養うことができるようになる。具体的な事例をもとに価格交渉を演習し、グループ演習課題を通して協調性、情報分析力、対人折衝力を発揮することができるようになる。

**提出課題**

授業の中で随時小レポートの提出を求める。特に課題演習の授業では、事前課題レポート・プレゼンテーション資料などの作成・提出を求める。

**課題(レポートや小テスト等)に対するフィードバック**

授業で講ずる課題レポートは、次回授業の冒頭で出席意図と要点を解説して前回の学習内容を復習する。また、優れたレポートを紹介するとともに、学生からの質問についても解説を行ない全員で共有する。

**評価の基準**

授業への参加姿勢(授業態度、グループワーク参加、プレゼンテーション)	30%
課題レポートの提出と内容	20%
期末テスト	50%

**履修にあたっての注意・助言他**

営業職への就職志望者やコミュニケーション能力を向上させたい学生の履修を期待する。営業プロセスを分解して、順序立てて実践的に演習を重ねていく授業であり毎回出席すること。ビジネスマナーを常に意識するため、授業では特に遅刻厳禁と服装の徹底を求める。授業内容をより理論的に理解を深めるため、教養特講「営業の仕事術」を並行して履修することが望ましい。

教科書	.使用しない。			

**プリント資料及び参考文献**

毎回の授業で必要に応じプリント資料を配付する。また、参考文献は授業内で紹介する。

**授業計画**

- 1.オリエンテーション
- 2.営業職の心とビジネスマナー
- 3.商談とビジネスマナー(1)
- 4.商談とビジネスマナー(2)
- 5.〈演習〉プレゼンテーション(1)
- 6.〈演習〉プレゼンテーション(2)
- 7.〈演習〉プレゼンテーション(3)
- 8.営業の心理学(1)
- 9.営業の心理学(2)
- 10.〈演習〉価格交渉(1)
- 11.〈演習〉価格交渉(2)
- 12.〈演習〉価格交渉(3)
- 13.〈演習〉クレーム対応術
- 14.できる営業マンの営業術
- 15.まとめ

**授業形態(アクティブ・ラーニング)**

ア:PBL(課題解決型学習)	イ:反転授業(知識習得の要素を授業外に済ませ、知識確認等の要素を教室で行う授業形態)
ウ:ディスカッション、ディベート	エ:グループワーク
オ:プレゼンテーション	カ:実習、フィールドワーク
キ:その他(A-L型であるけども、以上の項目のいずれにも該当しない場合)	

**準備学修(予習・復習等)の具体的な内容及びそれに必要な時間**

営業活動は、どの業種・企業にも必要なものであり、就業前に営業の基礎知識や営業プロセスを理解しておくことはとても有意義である。毎回の授業で学修した内容は、日常の社会生活において実践して習得化すること。さらに演習授業ではより新しいアイデアや改善する方法を考え抜いてほしい。授業でわからなかった箇所は質問事項を整理して次の授業にむくこと(授業2時間)。また、常に経済・企業ニュースに熱心を持ち、最新情報を収集し、円滑なビジネスコミュニケーションが取れるように努めること。加えてニュービジネスの進展や多様化する顧客ニーズへの企業活動にアンテナを張り、その背景と狙いを考察すること(学習2時間)。

**卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連**

到達目標 - を達成することで共通DPに貢献できる。社会人として求められるビジネスマナーや営業手法を実践的に学修し、就業につながる資質を養成し高い能力を発揮できる人材をつくる。

**双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述**

2つの演習課題を行なうが、各自情報収集分析をもとに、グループワークを通して要点を整理しディスカッションしながら、課題解決につながる成果発表を行ないます。

**実務経験の有無及び活用**

「実務経験あり」  
航空会社でのマーケティング部門、販売部門の実務経験を生かして、さまざまなエピソードを交えながら営業職の基礎知識と魅力を伝える。

**備考**

新型コロナウイルス感染症の状況により、シラバスの修正があり得る。