

## 「インバウンド対応能力強化研修」 カリキュラム

登録講師：代田 千江子

### 第1章 英語や外国人への苦手意識を減らして自信を持って現場に向かうためのアドバイス

「外国のお客様をお迎える5つの心得」

異文化理解と接遇の基本について

- 1 外国のお客様に伝わる接遇の基本
- 2 日本人が外国人を接遇する時のポイント

言語だけではなく様々なコミュニケーション

#### \* 5つの心得

1. 地域の魅力を知り、愛する気持ちを持つ
2. 完璧に正しい英語でなくても、必要な情報を伝える
3. いろんなツールを活用しよう
4. 本当のホスピタリティーはお客様の気持ちに応えること
5. 外国からのお客様をお迎えて、世界は広がる

### 第2章 「多言語コミュニケーションシートを利用した多言語対応」

### 第3章 使いやすい「実用英語」の紹介 (以下の内容からお選びください。)

- 1 受付にて① -お客様のお迎え
- 2 受付にて② -予約の確認
- 3 書類記入・パスポート確認が必要な場合
- 4 大浴場にて①
- 5 非常口のご案内
- 6 一般飲食店 -ご案内-
- 7 ホテルの朝食
- 8 テーブルにて -注文を伺う-
- 9 レジにて -お支払い-
- 10 店舗にて①
- 11 店舗にて②
- 12 免税手続き
- 13 病気・けが
- 14 行き方のお問い合わせ
- 15 鉄道の乗換案内
- 16 宅配便・コインロッカーのご案内
- 17 徒歩移動のご案内
- 18 タクシー利用のご案内