インバウンドおもてなし３時間研修カリキュラム

研修の目的：
海外のお客様に気持ちよく旅行を楽しんでもらい、「日本に来てよかった」「日本にまた来たい」と思ってもらうおもてなし力を高める

時間	内　容
00:00	■オリエンテーション ◇アイスブレイク ◇訪日外国人の期待と不安や不満について考える ◇異文化について理解する ◇コンテクスト文化 【講義・ディスカッション】 ■おもてなし英語 海外のお客様に気持ちよく旅行を楽しんでもらうためには、英語でのおもてなしが必要である。おもてなし英語は語学力だけでなく、ジェスチャーなどの非言語も含まれる。言語、非言語両面でこちらの気持ちを伝え、気持ちの良いコミュニケーションを図るポイントを理解する。 ◇おもてなし英語とは ◇よく使われる英語表現（受付、電話を受ける、観光地案内など） ◇ジェスチャーなどの非言語表現 ◇国によるジェスチャーのタブー（差別と捉えられる、宗教的に受け入れられないなど） 【講義・グループワーク】 ■海外のお客様を笑顔にするおもてなし応対ロールプレイ 場面を想定したロールプレイにて　、海外のお客様が満足する応対を実際の接客シーンで体現する。それを VTR で撮影し、客観的に笑顔にするおもてなしができているか考察し、最高のおもてなし提供に役立てる。 ◇場面別応対ロールプレイ 　・受付での応対　・電話予約を英語で受ける　・ロビーで困っていそうな海外のお客様へのアプローチなど ◇好感を持たれる所作のポイント 【講義・ロールプレイ・VTR 撮影・相互コメント】 ■まとめ ◇気づきを共有 ◇質疑応答
03:00	

※　研修費用等詳細はお問い合わせ下さい　「岐阜県経営者協会　教育担当　TEL　058-266-1151」