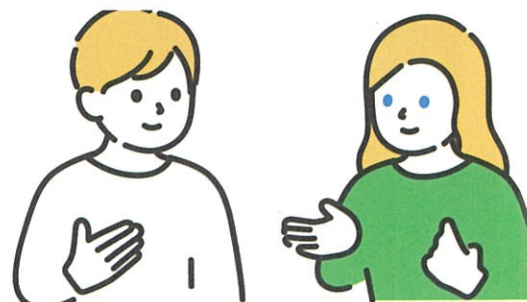


〔インバウンド〕

外国人観光客

対応強化セミナー



大型外国客船の過去最高の寄港や北陸新幹線敦賀開業に伴い、増加している外国人観光客への苦手意識をなくし、基本の接客英会話を学びながら、より質の高い「おもてなし」を目指しませんか？

今回のセミナーでは、英語の定番フレーズを学び、基本的な英語対応のポイントを押さえるとともに、「指差しシート」や「翻訳アプリ」などのツールの活用法などを学びます。

こんな方が **対象** です /

- ☒ 英語が苦手な方
- ☒ 外国人観光客の接客に不安を感じている方
- ☒ 簡単な英語で対応できるようになりたい方
- ☒ おもてなしの気持ちを伝えたい方

日時

9/16(火)・18(木) 13:30～16:30

(セミナーは同一内容の為、都合の良い日にご参加下さい)

参加無料

会場

敦賀商工会館 6階ホール

テーマ

「接客英語の基礎を学んで、インバウンド対応に備えよう！！」



講師 田中 敦子 氏 (たなか あつこ) / (株)インソース講師、キャリアコンサルタント、通訳案内士(英語)、英検1級、サービス介助士

- 航空会社、教育事業会社での人材育成経験を生かし、コミュニケーション研修、キャリア研修、接客マナー研修を得意とする。また、仕事と子育ての両立経験から、女性活躍推進、ワークライフバランス、キャリアデザイン研修にも登壇多数。
- さらに現在はキャリアコンサルタントとしての活動経験からハラスメント、メンタルヘルス研修への登壇回数も増加。
- 講義では実例を盛り込み、グループでのディスカッションを多く取り入れることで「気づかされる」「やる気になる」「わかりやすい」と受講者から高い支持を得る。

新幹線敦賀開業まちづくり推進会議
(事務局：敦賀商工会議所)
担当：川端・勝田

住所：敦賀市神楽町2丁目1番4号
TEL:0770-22-2611
FAX:0770-24-1311
メール：hiroaki_kawabata_tcci@tsuruga.or.jp

申込締切／9月9日(火)

申込方法等は裏面をご確認下さい

カリキュラム

1. はじめに ～外国人観光客の対応を学ぶにあたって～

- (1) 訪日外国人観光客の現状
- (2) 調査から分かる外国人観光客が困っていること
 - ①施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない
 - ②多言語表示の少なさ・分かりにくさ 等
- (3) 外国人観光客に対応する際の3つの心構え
 - ①完璧な英語を話そうと思わない、あいさつで親しみや感謝の気持ちを
 - ②歓迎の気持ちを簡単な英語で伝える 等

2. 英語対応のスタートラインに立つ ～あいさつの基本を習得する～

- (1) アイコンタクトと笑顔を意識する
- (2) 時間帯によってあいさつを変える、あいさつに続く一言
- (3) クロージングのあいさつ 等

3. 要望を聞き取り、シンプルな英語で伝える

- (1) 要望を聞き取る（5W1Hを聞き取る）
- (2) たいていはシンプルな英語で通じる 等

4. 緊急時の英語対応

- (1) 緊急時の心構え ～言葉が通じないことが恐怖とパニックを引き起こす～
- (2) 押さえておきたい用語・フレーズ 等

5. ツールを活用し、対応の幅を広げる

- (1) 英語圏以外の外国人にも対応する
- (2) 各種ツール（翻訳アプリ等）活用例 等

※講義の内容詳細は、テーマの範囲内で一部変更することがあります。

「外国人観光客（インバウンド）対応強化セミナー」申込方法

①FAXでのお申込み

※下記も申込用紙に必要事項をご記入の上、FAX(0770-24-1311)にてお送り下さい。

事業者名		T E L	
住所		F A X	
出席者名①		役職名①	
出席者名②		役職名②	
参加希望日	<input type="checkbox"/> 9月16日(火) <input type="checkbox"/> 9月18日(木) ※セミナー内容は同一となっておりますので、希望する日を <input checked="" type="checkbox"/> して下さい。		

②ホームページからのお申込み

※右記の専用フォームからお申込み頂けます。

