

〔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対応に向けて、基本の接客英会話を学び、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も学べます！！

こんな方に **オススメ** 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

9/24 木 ・ 25 金 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)

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！！」

参加無料

講師 庭野 和子氏 (にわの かずこ) / (株)インソース講師

◆外資系ブランドで広報部長を務め、その後、WTO（世界貿易機関）と国連の合同機関にてコンサルタントとして勤務した実績を持つ。

<出身業界>

小売・通信販売業界、サービス業(BtoC)、コンサルティング・調査業界、情報通信・ITサービス業界、非営利団体・官公庁関連組織、外国団体

主催：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・塚田

TEL 0770-22-2611

申込締切／9月15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	☐ 9月24日(木) ☐ 9月25日(金) ※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 ☒ 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。

