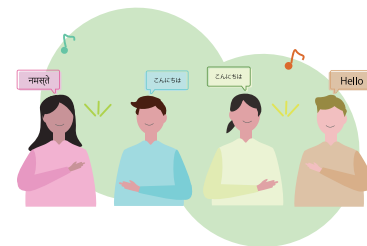


特性・ニーズを把握し、効果的な接客・応対を行う

訪日外国人の 理解と効果的応対法セミナー



参加対象

- インバウンドビジネスを行う企業の方
- 訪日外国人への接客・応対を行う方やその管理者
- インバウンド対策に関して、社員への指導や研修を行う方
- 訪日外国人向けの販促やマーケティング、企画に関わる方

開催日時

2023年 7月13日(木)
2023年 11月27日(月)

[時間] 13:30 ~ 16:30

形式 Zoomによるオンラインセミナー

講師 (敬称略)

千葉 祐大

一般社団法人 キャリアマネジメント研究所 代表理事

大学卒業後、花王(株)の人事部門、化粧品部門でキャリアを積む。2002年からは化粧品部門の中華圏担当責任者として、香港、上海の現地スタッフをマネジメント。2006年からコンサルタント・講師業を始め、全国の企業、自治体、教育機関等で年間200日以上、主に「グローバル人材」に関する研修を行っている。59か国・地域、延べ6,000人以上の外国人留学生を指導した経験があり、異文化交渉・コミュニケーションについては人後に落ちないと自任している。

参加料 法人会員…27,500円/1名
(税込)
会員外…33,000円/1名

セミナーのねらい

～インバウンド対策のための異文化理解～

新型コロナウイルスに影響でインバウンド市場は縮小しておりましたが、2023年に訪日外国人旅行者数は復調の兆しとなり、2025年の大阪・関西万博の開催に向けて、さらなる訪日外国人の増加が予測されます。

インバウンドビジネスに取り組む企業に限らず、様々な場面で外国人客に接客・応対する機会が増えてきており、その対応力が求められています。一方、外国人客に対する苦手意識があったり、ニーズを取り込めていなかったり、外国人客の満足度が高まらなかったりと、課題も多くみられます。

本セミナーでは、外国人客に対する苦手意識を軽減し、特性・ニーズを把握することで、自信を持って接客・応対することを目指します。店頭や窓口で対応する方はもちろんのこと、現場を統括する立場の方、経営層の方、研修担当の方、企画・マーケティング部門の方にもお役立ていただける内容です。

プログラム

[時間] 13:30 ~ 16:30

1. 訪日外国人の現状と今後の見込み

- ・V字回復するインバウンドの現状
- ・今後の中国人客の動向
- ・日本来訪の目的の変化
- ・訪日外国人に対する今後のサービスのあり方

ワーク1 現状課題について意見交換

2. 外国人客の日本人との違い

- ・外国人客の特性に関する基本事項
- ①パーソナルスペース ②時間の厳格さ ③親日性
- ・外国人客の特性に関する事例紹介

3. 国籍・文化ごとの特性 ①アジア圏の訪日客

- ・中国人客の特性
- ・台湾人客の特性
- ・タイ人客の特性
- ・韓国人客の特性

ワーク2 国籍ごとの特性の違いについて意見交換

4. 国籍・文化ごとの特性 ②イスラム圏の訪日客

- ・イスラム圏訪日客の今後の見込み
- ・ムスリムに関する基礎知識
- ・ムスリム客応対のポイントと具体的事例

ワーク3 ムスリム客応対に関するクイズ

5. 効果的な接客手法 ①外国人対応のポイント

- ・言葉のカベをやぶるための方法
- ①音声翻訳機 ②漢字の筆談 ③カタコト英語
- ・音声翻訳機を使うときに有効な「やさしい日本語」
- ・応対を成功させるための鉄則

- ①笑顔を絶やさない ②相手の母国語を話す

ワーク4 やさしい日本語を実際につくってみる

6. 効果的な接客手法 ②クレーム・マナー違反の対処法

- ・外国人客の接客不満NO.1とは
- ・最大のクレーム防止策とは
- ・コロナ前とのマナー違反内容の違い

まとめ・質疑応答 ・外国人客のCS向上のために

※プログラムは変更される場合があります。あらかじめご了承ください。

