

# インバウンド研修

## 【目的】

1. インバウンドの基礎から現場で使える実践的知識、応対力を身につける
2. 外国籍のお客様の立場に立った「おもてなし」のマインドとスキルの体得

## 【対象】

- 初めて外国籍のお客様と接する業務を担当される方
- 外国籍のお客様に慣れたいと思う方
- 外国籍のお客様集客を目指している方

## 【プログラム案】

| 時間     | 内容  | 進め方            |
|--------|---|----------------|
| 0 : 00 | <b>■ オリエンテーション</b><br>・研修の目的と流れ   | 講義             |
| 適宜休憩   | <b>■ 外国籍のお客様に対するCS（顧客満足）とは</b><br>①企業のCSに対する取り組み<br>・他企業のCS活動の紹介<br>②CSとは何か ～外国籍のお客様にご満足いただくためには～<br>・CSの構成要素 ハード/システム・ソフト/ヒューマン<br>・期待と実際のバランス/サービスの連鎖性 位の心理<br>③クロスカルチャーについて<br>1.外国籍のお客様からみた日本人、外国籍のお客様が期待すること<br>2.タブーなことは・・・ | 講義<br>ディスカッション |
| 昼休憩    | <b>■ CSを左右する要素と自社（自身）のサービスの振り返り</b><br>・具体的にどう対応する？   | 講義<br>ディスカッション |
| 適宜休憩   | <b>■ 外国籍のお客様へサービスの実践のために</b><br>①挨拶・・・状況にあわせた挨拶<br>②表情・・・状況に応じた豊かな表情管理<br>③身だしなみ・・・信頼される身だしなみ<br>④態度・・・スマートな動作、てきぱきとした解り易い動作<br>⑤言葉づかい・・・温かみ、簡潔で解りやすい話し方  | 講義<br>ペアワーク    |
| 7 : 00 | <b>■ トータルロールプレイング</b><br>・外国籍のお客様と接する際のポイント<br>各シチュエーションを想定しての英語での応対実践<br>1.道案内 2.電話応対 3.応対引き継ぎ   | 講義<br>ロールプレイング |
|        | <b>■ 質疑応答・まとめ</b>   |                |