

もうこわくない、人に頼らない！海外のお客様に自信を持っておもてなし

豊富な実践で、楽しく学ぼう

あなたにも必ず出来る！おもてなし英会話講座

主催／京都商工会議所

外国人観光客を「おもてなしの心」でお迎えするために、物販店や飲食店の従業員向けに簡単な英会話を習得していただく「おもてなし英会話講座」を企画いたしました。この機会に英会話によるコミュニケーション能力の向上に向けて、是非、ご受講ください。

【日 時】 平成23年2月1日(火)・22日(火) いずれも14:00～16:30 2回シリーズ
 ※店舗の営業時間による遅刻・早退は事前にご相談ください。

【会 場】 京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル) ※京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南6番出口直結

【受講料】 京都商工会議所会員 8,400円 一般 12,600円 (消費税込)

【講 師】  株式会社フォーシーズンズインターナショナル 代表取締役 神服 佐知子氏

同志社大学英文学科卒業後、全日本空輸・スイス航空ほか計3つのエアラインで、国際線客室乗務員として、海外・日本のVIPを含む約50万人の接客を経験。秘書・海外渉外業務を経て、国内外両方のおもてなしを研修・代行する会社を設立。大手企業や文部科学省関連機関などからの信頼も厚い。受講生目線でわかりやすく楽しい、現場に役立つ実践トレーニングに定評がある。

【対 象】 初級者向け：簡単な挨拶はできる・アルファベットや単語を読む・これまで言いたいことを文章ではなく、主に単語でコミュニケーションしていた方

【定 員】 20名
(先着順)

研修効果

- (1) これまでの自分の接客を振り返り、翌日から自信をもって取り組める
- (2) 具体的にどのような言葉や振舞いが喜ばれるのか、異文化についても理解できるようになる
- (3) シーン別ロールプレイで、体を動かしながら楽しく「好感度・正確・迅速」な対応の基礎が身につく

2回目は
外国人講師による
実践指導も
あります

1. なぜ接客英会話が必要？海外接客の現状
2. 海外おもてなしトレーニングの効果
3. 日本のお客様、海外のお客様が求めるもの 【グループ討議】
4. シーン別に、基本のやりとりを実践 【すべてロールプレイ】
 「販売業・飲食業のための接客英会話トレーニング」
 - (1) お出迎え・受付
「いらっしゃいませ。」「こちらどうぞ。」
 - (2) 店舗内の場所案内
「まっすぐ行って右側です。」「廊下のつきあたりです。」
 - (3) 商品を見せる・試着
「どうぞ手にとってご覧ください。」

- (4) アドバイスやおすすめコメント
「よくお似合いです。」「人気商品です。」「当店オリジナルです。」
- (5) 包装・配送
「贈り物ですか?」「あいにく海外に配送は出来ません。」
- (6) 会計
「またのお越しをお待ちしています。」「合計8,000円です。～ あいにくカードはご利用になれません。」
- (7) 商品や料理の説明(素材・サイズ・デザイン・味・調理法)
「京野菜と牛肉を煮込んだもので、さっぱりした味です。」「赤のMサイズの商品もございます。」
 など、受講生の理解度や人数を考慮して選びます。
 ※各店舗による固有の質問(例:商品の翻訳など)に答える時間もとる予定です。

お申込み・お問合せ／京都商工会議所 会員部 人材開発センター (〒604-0862 京都市中京区烏丸通夷川上ル)

① FAXまたはHPからお申込み下さい。 TEL 075-212-6446 FAX 075-222-2612
 URL: <http://www.kyo.or.jp/jinzai/> e-mail: jinzai@kyo.or.jp

② お申込みと同時に下記口座までお振込み下さい。

京都銀行 本店営業部(普) No. 5017759 口座名: 京都商工会議所 研修口 専務理事 奥原恒興(オクハラツネオキ)

※振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。開催日の1週間以内に受講証をFAX致します。

※受講料は講座が中止になる以外ご返却できませんのでご了承願います。(申込人数が少ない時は中止になる場合があります)

H23年2月1日・22日 104『あなたにも必ず出来る！おもてなし英会話講座』申込書

会 社 名		業 種		TEL	
所 在 地	〒			FAX	
受 講 料	円 × 名分	振 込 日	月 日 (振込・振込予定)	請求書 (○印)	要・不要
申込責任者		所属(役職)名		e-mail	
受講者名(フリガナ)		所属部課名(役職名)		e-mail	年齢

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に係る各種情報提供の目的にのみ使用致します。

★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★