

# 簡単に実践できるカタカナ英語で外国人観光客対策！ インバウンド客を10倍笑顔にする接客術

英語が苦手な人でもできる！顧客満足度を高め、売上をUPする方法

## 研修目的

- (1) 外国人への苦手意識を取り除き、心のハードルを下げる
- (2) ネイティブに通じる簡単英語をカタカナで習得する
- (3) 外国人観光客の顧客満足度UP&売上UPにつながる英語を学ぶ

**日時** 平成28年 **6月9日(木)**  
10:00~16:00

**講師** 株式会社アプリ 取締役  
株式会社ライフブリッジ 西日本統括マネージャー  
**山本 拓嗣 氏**

**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



帝国ホテル(東京・上高地・大阪)などで、約10年間ホテル業界に携わる。その後、リゾートホテル・旅館専門の人材会社の事業責任者を経て、現在はカタカナ英語研修の講師を務める。また海外35か国への放浪歴があり、その中で、「現地人との触れ合いこそが、その国の印象を大きく左右する。それは世界遺産見物や3つ星レストランでの食事にも勝る！」という実体験が活動の原点。

**受講料** 京都商工会議所会員 **12,960円**  
一般 **19,440円**  
※消費税込

### 1. 外国人観光客の動向と国別対策を学ぶ

- (1) 国別でどのようなサービスや接客方法が喜ばれるのか
- (2) 集客の前に相手の文化を知ることで見えてくるビジネスチャンス
- (3) 外国人観光客対策に必要なこととは

### 2. 発音を矯正しよう

- (1) なぜ聞き取れないのか、伝わらないのかを理解する
- (2) 独自開発した簡単発音矯正法によりネイティブに通じる発音を学ぶ
- (3) 英語への恐怖心を取り除き、実践で使う自信をつける

### 3. カタカナで学ぶ接客英語～道案内～編 【ロールプレイング】

- (1) 道や場所を聞かれた時の簡単な案内方法
- (2) 一言つけるだけで丁寧な案内になる方法

### 4. 多種多様なお客様に対してどのような対策をしているか

【ディスカッション】

- (1) 外国人観光客の対応で困ったこと、有効だった対策
- (2) グループワークで情報を共有する

### 5. カタカナで学ぶ接客英語～飲食・物販・電話予約～編

【ロールプレイング】

- (1) 各場面で重要かつ有効的に使える英会話文例
- (2) 4語以内のフレーズで接客できるミラクル英語キーワード
- (3) もう一品オススメする方法や売上UPにつながる接客

### 6. 京都をPRし、リピーターを作る

- (1) 外国人が京都に恋する簡単フレーズを学ぶ
- (2) リピーター獲得の可能性を高めるには
- (3) SNSを活用し世界に情報を発信する方法

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webサイトからお申込み下さい。  
▶ FAX : 075-222-2612 TEL : 075-212-6446  
e-mail : jinzai@kyo.or.jp  
▶ 京商ビジネススクール で **検索** (URL : http://www.kyo.or.jp/jinzai/)

**2** お申込み後、速やかに下記口座までお振込み下さい。  
振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。  
▶ 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

※開催日の1週間前に受講証をFAX致します。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。  
※開催日の5営業日前を過ぎてからの受講取消については受講料の返金をいたしかねますので、ご了承ください。ただし、代理出席は可能です。その際はお早めにご連絡ください。

## H28年6月9日 019 『インバウンド客を10倍笑顔にする接客術』 申込書

会社名	事業内容		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)	所属部署名 (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、京都商工会議所に関す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★