

売り上げ  
**UP!**

簡単実践!!

**鉄則**

# 中国人観光客おもてなしの講座

## ごあいさつ

2009年の個人ビザ解禁により、2010年は訪日観光客数140万人、対前年比40%増と増え続ける中国人観光客。一方で景気低迷などによる国内旅行需要に伸び悩む観光業にとって、中国からのお客さまの受け入れは、販売促進対策として大きな効果が期待できる重要な取り組みといえます。

中国のお客さまの多くは、世界の一流と言われるきめの細やかで印象のよい“日本のおもてなし”を期待しています。しかし、受け入れにあたってのノウハウがないなどの理由から、なかなか対応できていないのが実情です。

中国のお客さまを“おもてなし”する際には、必要以上に構える必要はありません。私たちが外国に旅行する際に旅先の文化に触れ合うのが楽しみであるように“日本式のおもてなし”を楽しみにしているからです。しかし、本当の“日本式のおもてなし”で満足していただくためには、もてなす側がまずお客さまの習慣や考え方を理解し、さらにどのような対応をすれば、お客さまがより喜んでくださるのかを知ることが重要です。

今回の講座では、よりお客さまに喜んでいただける対応を目指すために、簡単な中国語をマスターしてお客さまに“日本式のおもてなし”を提供するスキルを身につけていただきます。そして中国のお客さまに気持ち良く店内・館内でお過ごしいただき、満足度アップ、売上アップにつなげていくお手伝いをいたします。

## 講座の特長

### 1 中国のお客さまのことを理解しよう!

よりよいコミュニケーションは相手を理解することから。  
中国の人の習慣や行動特性を学びましょう。

### 2 ロールプレイング形式で接客方法を学ぼう!

接客のさまざまなシーンを想定し、簡単な中国語を用いてお客さまとコミュニケーションを取るトレーニングを行います。

### 3 簡単な中国語マスター

お客さまと簡単なコミュニケーションを取れるようにするために、簡単な中国語をマスターします。

### 4 指さし会話シート

言葉で対処しきれないやりとりを可能にするために、業種別指さしシートを活用します。

### 5 トラブル・解決事例

起こりうるさまざまなトラブルをシーン別に解決事例とともにお伝えします。

**より実践的な接客スキル習得を目指すため、  
宿泊施設・販売施設・バス会社の業種別での講座開催となります。**

※3業種混合の開催はできません。

#### 【こんな方におすすめです】

- ・中国人観光客とコミュニケーションを取りたいが、中国語がまったくできないので受入に躊躇している
- ・中国人観光客が来店、来館するが、接し方が分からない
- ・中国人観光客とコミュニケーションを取って売上アップにつなげたいが、挨拶程度に終わってしまう
- ・とにかく中国人観光客を受け入れたいので、何か対策を探している

#### 参加対象

旅館・ホテルで働く従業員・マネージャー、  
お土産等販売施設で働く従業員・店長、  
バス会社で働く運転士、ガイド、  
その他上記サービス業務の仕事を目指している方  
※20名様以上で開催いたします。[最大30名程度]

#### 時間

約6時間

スケジュールは当日お渡しいたします。

#### 参加料金

お一人様 / 15,000円(税込)

#### 開催日

希望日程で調整いたします。

#### 講師

中国留学・就労経験のある日本人講師、  
または日本語をネイティブレベルに  
操れる中国人講師

