


外国人観光客向け  **世界**を呼び込め!

おもてなし・免税対応研修

in 庄内

開催日時 **9/11 (火)**

13:30~16:00 開場13:00

- ② 13:30~ おもてなし力向上研修
- ③ 14:30~ 免税対応研修

開催場所 **庄内総合支庁
41号会議室**

※基礎講座①は庄内では開催されません。

各会場先着50名 参加無料

年々、訪日観光客が増加していますが、山形県においても外国人観光客が増えており、今後ますます増加することが想定されます。観光の対応現場での円滑なコミュニケーションを学び、受け入れに対する不安を取り除くための研修を実施します。

さらに、免税対応研修など、売上向上に役立つ情報も予定しております。

in 村山

開催日時 **9/12 (水)**

10:00~14:30 開場 9:30

- ① 10:00~ 口コミサイト活用研修
- ② 11:00~ おもてなし力向上研修
- ③ 13:00~ 免税対応研修

開催場所 **山形県庁
1001会議室**

基礎講座

①「口コミサイト活用研修」



株式会社アクティビティジャパン
代表取締役 小川 雄司氏

HISグループのOTA(オンライン旅行会社)・アクティビティジャパンが、口コミサイトの活用術を徹底的に伝授します。口コミサイトの種類や特徴はもちろん、自社サイトへの誘導を促すスキルを学びます。

②「おもてなし力向上研修」



Fulford Enterprises,Ltd.
CEO アダム・フルフォード氏

日本文化を世界に案内するNHK World-Japanテレビ番組の英語監修者。外国人観光客を通して発見する地元の新たな魅力、その活用方法などを解説します。

③「免税対応研修」



株式会社J&J事業創造 開発本部マネージャー
(一社)ジャパンショッピングツーリズム協会
地域・連携事業担当部長 遊佐 知広氏

売上向上のための重要なツール「免税」について分かりやすく解説します。免税店登録についても説明します。

事前告知

「インバウンド対応力向上研修」 応用講座

11月に開催予定

研修時間 3時間



セミナー講師(一例)
柏木 恭子氏

大手アミューズメント施設 インバウンド研修
大手商業施設 インバウンド研修
大手飲食店チェーン インバウンド研修
他多数

業種業態、職業、インバウンドの受入状況、施設のレイアウトやオペレーション等を考慮し、施設に合った最適な接客方法をご提案します。
また、各施設の課題や要望に沿った研修を実施いたします。

県内全域

出前型研修

研修を希望する施設

大募集!

【カリキュラム例】

異文化理解(講義)	欧米・アジア・その他諸外国人が期待している「おもてなし」
接客基礎(演習)	顧客満足の5原則 コミュニケーション、ロールプレイング
トラブル対応(演習)	声のトーンと態度 よくあるトラブル対応 ロールプレイング

講師紹介

研修内容

お申込み

※裏面の申込書にご記入の上FAX、または、下記サイトよりお申し込みください。<http://www.bb-town.jp/seminar/inbound/>

お問合せ

事務局:株式会社 フィデア総合研究所 担当:齋藤(信)、道家

TEL 023-626-9017

山形県委託事業 外国人観光客接客研修事業(山形県インバウンド・国際交流推進課)

外国人観光客向け おもてなし・免税対応 研修申込書

FAX 023-626-9038

【フィデア総合研究所行き】

(集合型研修)

基礎講座申込

企業名・店舗名 団体名・所属		具体的 業種	
所在地	〒 (-)		
連絡先	TEL: ()	FAX: ()	E-mail
受講者氏名 (担当業務)	1. 担当業務 ()	2. 担当業務 ()	
	3. 担当業務 ()	4. 担当業務 ()	
参加研修 ※参加する研修に <input checked="" type="checkbox"/> してください。	庄内会場 9/11 (火) <input type="checkbox"/> ②「おもてなし力向上研修」 <input type="checkbox"/> ③「免税対応研修」	山形会場 9/12 (水) <input type="checkbox"/> ①「ロコミサイト活用研修」 <input type="checkbox"/> ②「おもてなし力向上研修」 <input type="checkbox"/> ③「免税対応研修」	

申込期限 平成 30 年 9 月 7 日 (金)

- ・先着順の受付とします。会場の定員を超えた場合、お申込みいただけない場合がございます。
- ・定員に空きがある場合、申込期限を過ぎた場合でも参加を歓迎しております。
その場合は電話にてお問合せください。
- ・受付票、受講票等は発行しません。当日会場までお越してください。
- ・記入いただいた個人情報については、本研修に関する目的以外で利用することはありません。
- ・参加者の欄が足りない場合は、本書をコピーしてご利用ください。

(出前型研修)

応用講座予約申込

企業名・店舗名 団体名・所属		具体的 業種	
担当者名 (役職名)	(役職名:)		
担当者連絡先	TEL: ()	FAX: ()	E-mail

- ・個別に連絡申し上げます。
- ・先着順の受付とします。予定定員を超えた場合、お申込みいただけない場合がございます。
- ・記入いただいた個人情報については、本研修に関する目的以外で利用することはありません。