

外国人観光客接客販売支援プログラム (インバウンド接客サービス)



— インバウンド(訪日外国人観光客)に対する販売力・サービスの向上 —

今日では、文化的背景が異なる外国人観光客(買物客)といかにコミュニケーションを図り、販売やサービスの提供を行なって行くかが、企業の業績を大きく左右します。しかし、販売員に対し、言語教育を行なっていくには多くの時間と費用を必要となります。また、様々な国々の言語をマスターすることは不可能とも言えます。

多くの日本人は10年以上英語を学んできたにもかかわらず、モノにできないコンプレックスを抱えています。そのこともあり、外国人に対する苦手意識や不安を感じている販売員の方が多く見受けられます。

しかし、本当に大切なことは、語学の習得以前に外国人そのものに対する自らの知見や意識の向上が不可欠です。したがって、外国語は、あくまでも仕事の道具と割り切る発想の転換が求められています。

本支援プログラムは、販売員の方に外国人に対する「苦手意識を払拭、免疫力の強化」と「購買行動に対する効果的なアプローチ」を目的としております

● 対象者

販売スタッフ及び店長
スーパーバイザー、販売サービストレーナー

● 本支援プログラムの目的

販売員の方に外国人に対する「苦手意識を払拭、免疫力の強化」と「購買行動に対する効果的なアプローチ」を目的としております

● 期待できる効果

インバウンドビジネスの現状と自社のビジネスチャンスを理解する。

異文化状況での建設的な接客法(知識、スキル、態度)を身につけることで、臆することなく外国人に対し、接客するためのヒントを得ます。

ツールやノンバーバルコミュニケーションの効果的な活用、組み合わせにより、外国人顧客との信頼感を醸成させると共に販売員の応対に対する自信を向上させます。

ツール:指差しカード、応対マニュアル、外国語対応PC等

国別外国人客の意思決定の要素に直接アプローチすることにより効率的、効果的に販売活動、接客応対が行えることを理解します。

おもてなしの心を販売に繋げることが目的

成果の獲得

● 受講者の声

- 外国人を個人的イメージで見えていたが、外国人への国別のアプローチのポイントが理解できた。
- 語学が話せないが、ポイントとなるキーワードだけで接客ができることが理解できた。
- 今までは、何となく外国人をさけていたが、これからは積極的に声をかけていこうと思う。
- 販売ツールの作成方法や活用方法のヒントを得ることができた。
- 皆で学習目標を目指して楽しくチームとして研修に参加できた。
- 社内で販売員を育成するときの教育方法の着眼点が理解できた。
- 社内教育体系へ組み込み、継続的にスキルアップをしていきたい。

※ロールプレイは国別の外国人にて行います。



主催 (お問い合わせ・お申し込み)

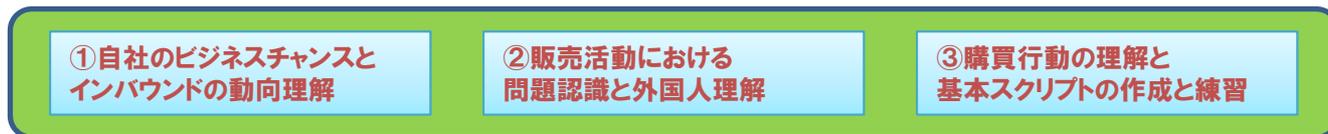
 **株式会社プロカレント**
procurrent

<http://procurrent.jp/>

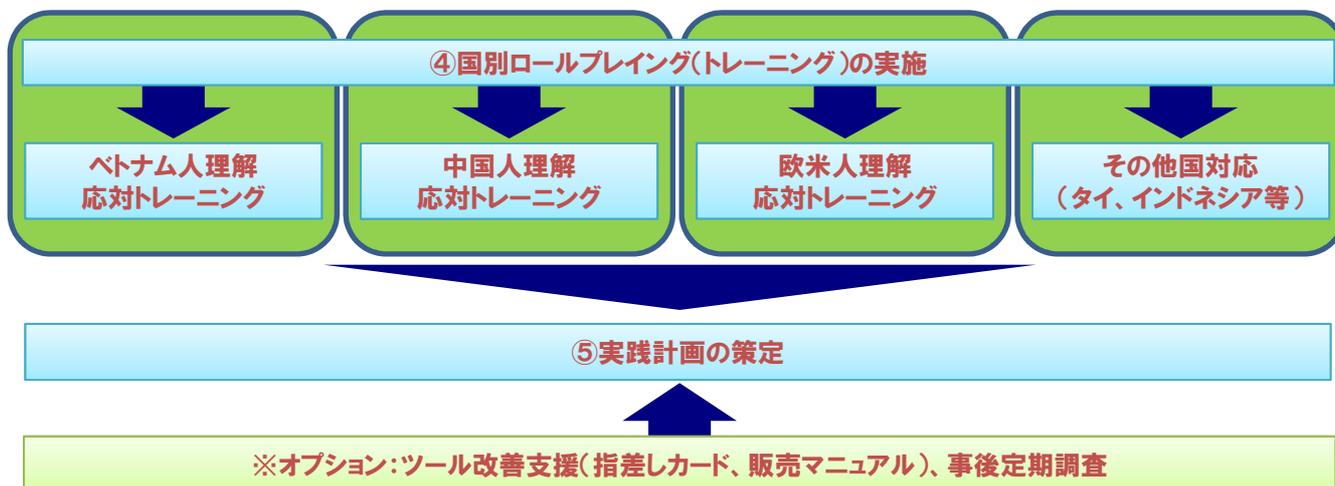
〒 140-0001
東京都品川区北品川1-9-7 トップルーム品川1015
TEL (03) 6868-5479 FAX (020) 4623-9727
〒 460-0008
名古屋市中区栄3-12-6 ライオンズビル栄6F
TEL (052) 269-0267 FAX (052) 269-0268

● インバウンド支援体系

Phase I 基本知識理解と問題意識の醸成



Phase II 対象者(国)別ロールプレイング



● プログラム例

時間	1日目プログラム	2日目プログラム
09:00	<ul style="list-style-type: none"> オリエンテーション 1. インバウンドビジネスとは <ul style="list-style-type: none"> 外国人応対での問題視していること 外国人客数の推移・旅行目的・購買動向 外国人が困ったこと 観光案内所を訪問しなかった理由 外国人客に対する必要な能力と意 2. 自社のビジネスチャンス <ul style="list-style-type: none"> 購買目的や商品 外国人観光客の購買率をあげる為に 	<ul style="list-style-type: none"> 7. 接客シミュレーション①-3(英語編) <ul style="list-style-type: none"> 接客準備の必要性(事例①スクリプト作成) ロールプレイ、VTRフィードバック 8. Reading People(外国人観光客理解)②-2 <ul style="list-style-type: none"> 外国人の行動(欧米の文化や購買行動の特徴)分析 通訳日常会話講座 ツール作成 9. 接客シミュレーション①-4 <ul style="list-style-type: none"> スクリプトの見直し(事例②) ロールプレイ、VTRフィードバック
12:00	昼	
13:00	<ul style="list-style-type: none"> 3. 接客シミュレーション①-1(ベトナム編) <ul style="list-style-type: none"> 接客準備の必要性(事例①スクリプト作成) ロールプレイ、VTRフィードバック 4. Reading People(外国人観光客理解)②-1 <ul style="list-style-type: none"> 外国人の行動(越南の文化や購買行動の特徴)分析 通訳日常会話講座 ツール作成 5. 接客シミュレーション①-2 <ul style="list-style-type: none"> スクリプトの見直し(事例②) ロールプレイ、VTRフィードバック 	<ul style="list-style-type: none"> 10. 接客シミュレーション①-5(中国編) <ul style="list-style-type: none"> 接客準備の必要性(事例①スクリプト作成) ロールプレイ、VTRフィードバック 11. Reading People(外国人観光客理解)②-3 <ul style="list-style-type: none"> 外国人の行動(中国の文化や購買行動の特徴)分析 通訳日常会話講座 ツール作成 11. 接客シミュレーション①-6 <ul style="list-style-type: none"> スクリプトの見直し(3事例) ロールプレイ、VTRフィードバック
17:00	6. 本日のまとめ	13. 本研修のまとめ

※受講者のレベルや受講者数により進捗が変わることがございます。
※休憩は適宜とります。

※ロールプレイは国別の外国人にて行います。

オプションプログラム

インバウンド教育に関連して以下のプログラムもオプションでご用意しています。

- ① 販売向けツール作成
- ② ディスプレイ・POP作成
- ③ 社内トレーナー養成
- ④ 店舗マネジャー育成

● プログラムの特徴

- 導入で市場環境や自社の経営課題を受講生に認識させることにより、本テーマの重要性を理解できます。
- ネイティブの外国人(欧米、中国、ベトナム、タイ、インドネシア等)による、応対ロールプレイングで実践的な進め方です。
- メンバー相互の経験を実践へ結びつけながら進めます。
- 実際の事例やツール(店舗の案内表示、マニュアル、指差しカード)を用いて ロールプレイ(トレーニング)を行うことにより、即効性の高い問題解決につながります。
- 講義、討議、演習、VTRを交えて累進的に相互理解進めます。
- ※オプションにより外国人による、リサーチ(事前調査、事後調査、ツール作成)も行うことが可能です。

主催(お問い合わせ・お申し込み)



<http://procurrent.jp/>

〒 140-0001
東京都品川区北品川1-9-7 トップルーム品川1015
TEL (03) 6868-5479 FAX (020) 4623-9727
〒 460-0008
名古屋市中区栄3-12-6 ライオンズビル栄6F
TEL (052) 269-0267 FAX (052) 269-0268