

【インバウンド・接客セミナー】

ANA・ディズニーの一流サービスのプロ直伝！ 海外からのお客様の心をつかむ！ “おもてなし”コミュニケーション術

近年、海外からの観光客が大きく増加しています。それにともない、旅館やホテルでも、訪日外国人のお客様へ文化の違いを踏まえた接客マナーがますます求められるようになっていきます。

本セミナーでは、インバウンド旅客にも満足していただける“おもてなし”のマナーとコミュニケーション術を講師の体験から学びます。「マインドセット」と「おもてなし力」を磨き上げ、お客様に感動して頂けるサービスを提供できる秘訣を伝授します。

【主な講演内容】

1. インバウンド接客の基本

(1)外国人観光客の不満、悩み (2)インバウンド接客に必要な心構え

2. 表現力

(1)表現力アップに必要なもの (2)接遇マナーとは (3)一流の感じの良さは“表情”の豊かさ

3. CS マインド

※お客様の心の中にある5つの欲求

4. 外国人観光客に対する NG マナー5選



講師:桑野 麻衣 氏

【講師プロフィール】

大学卒業後、全日本空輸株式会社入社。グランドスタッフとして、7年間で100万人を超えるお客様サービスに携わる。

最重要顧客 DIAMOND 会員専用カウンターのサービス責任者、教育訓練インストラクターを務める。ANA 在籍中、オリエンタルランドに出向し、ディズニーのサービスや教育を学ぶ。その後、ジャパネットたかたや再春館製薬所グループにて教育研修を担当し、独立。現在はコミュニケーションや接遇マナー等をテーマに研修、講演に幅広く登壇。

日時

令和7年7月9日(水) 13:00~14:30

会場

鬼怒川パークホテルズ 《日光市鬼怒川温泉大原 1409》

定員

50名 (定員になり次第締め切ります)

受講料

無料

申込フォーム

主催

日光商工会議所／日光商工会議所観光部会
鬼怒川・川治温泉旅館協同組合
公益社団法人鹿沼日光法人会藤原栗山支部

共催

日光市
一般社団法人日光市観光協会

申込み
問合せ先

【申込方法】申込フォームまたは下記参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。
【問合せ先】日光商工会議所 鬼怒川事務所 TEL: 70-1171 FAX: 70-1172



7月9日(水)「インバウンド・接客セミナー」参加申込書 ※切り取らずにFAX願います

日光商工会議所 鬼怒川事務所 行 (FAX: 0288-70-1172)

令和7年 月 日

事業所名		受講者氏名	
住所			
TEL			

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、各種連絡・情報提供の目的のみに利用させていただきます。