

インバウンドコーチ®養成講座（旧接客英会話インストラクター養成講座）

タイムスケジュール

各日 6時間 × 5日間 <計 30時間>

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
2h	4h	2h	6h	1h
1. 協会概要と講座構成 2. 印象の良い自己紹介 3. 接客指導術 教授法	◆接客英語「販売」 1. 基本の販売員の接客フレーズ 2. アパレル、ドラッグストア 3. 店内での会話 4. 苦情対応 5. ロールプレイング	◆接客英語「ホテル②」 苦情処理 ロールプレイング 4h インバウンド指導法 1. インバウンド基礎 2. インバウンドの取り組み 3. 異文化理解とコミュニケーション 4. マナーの考え方 5. 基本知識の収集方法 6. 英・中接客ベーシック講座 開講の流れと注意点	英・中接客ベーシック インバウンドコーチ講座 <英語>3h 訪日外客事情 異文化理解 接客8大用語 表情とジェスチャー 接客の5フレーズ <中国語>3h 訪日外客事情 異文化理解 接客8大用語 表情とジェスチャー 指差しツール活用 接客8大用語 表情とジェスチャー 指差しツール活用	筆記テスト 2h ロールプレイング 2h 英・中接客ベーシック 模擬講座 1h JAMO1 認定後の活動 英・中接客ベーシック講座
4h	2h			1h
◆接客英語「レストラン」 1. 接客の基本のフレーズ 2. カジュアルなレストラン 3. 高級レストラン 4. 苦情処理 5. ロールプレイング	◆接客英語「ホテル①」 1. 宿泊予約 2. オペレーター 3. ドアマン 4. フロント 5. ポーター6. コンセルジュ 7. ハウスキーピング 8. ビジネスセンター 9. ランドリー			