

インバンド  
対策にも！

# 外国人おもてなし接客検定のご案内

日本人の観光客に対しては、お客様に負けないくらい大きな声で接客している現場スタッフ。外国人のお客様になると途端にまるで、別人のようです。顔がこわばり、声は出なくなり、目も合わせない。「逃げてないで前に出て接客しろ！」と言いたくなる場面もあるのではないのでしょうか？

## ■こんなお悩みありませんか？

- お客様が外国人だと、スタッフの表情が暗くなる
- 語学力が堪能な現場スタッフがほとんどいない
- 外国人対応力のために英会話を取り入れたが効果がイマイチだ

もし、現場のスタッフが、外国人に対して日本人と同じように明るく積極的に対応できたら、お客様の満足度が上がり、当然、売上もアップします。語学力が堪能な社員を雇うにはコストがかかりすぎる、外国語教育するにも時間がかかりすぎて、現実的ではありません。

今いるメンバーで、本当は十分に好感度の高い接客はできるのです。もし、外国人に対しても好感度の高い対応力を求めるのならば、今すぐに、語学能力の向上を求めるやり方から、語学能力に頼らずにできる



「**好感度の高い対応能力の向上**」に視点を定める必要があります。

現場のスタッフのみなさんは、根性がないわけでも、やる気がないわけでもありません

見知らぬ相手を目の前にして、緊張してしまうことが問題なだけなのです。

この緊張の原因は、**外国人のことを知らないからです！！**

好感度の高い接客を実現の第一歩は、外国人に対する恐怖・不安を取り除くことが必要なのです。

本検定では、

- ① 外国の基本的習慣や基礎知識
- ② 外国人接客方法の基本を学ぶことができます

事前の「**相手を知る**」「**理解する**」知識があれば、

心にゆとりが持てるようになり、同じスタッフが明日からガラリと変わります。インバンド対策として、今すぐ実施することをおすすめします。団体検定の詳細は、今すぐ！お問い合わせください。



# 外国人おもてなし接客検定とは？

言葉の壁を感じさせないグローバルな接客技術や、異文化の理解度を測る為の検定制度です。

外国人おもてなし接客検定は、3級から1級に分かれています。

※現在の募集は3級のみとなります。2級、1級に関しては協会ホームページ等で順次公開いたします。

級	形式	取得に必要なスキル
3級	筆記	接客の基本と外国人のお客様対応の心構え、基礎について習得している

・検定試験は、45分です ・合格は70点以上 ・テキスト持ち込み不可  
・合格すると合格証が届きます。 ※団体検定は、10人以上のお申込みです

## ①セミナーで実践的に学ぶ！⇒ ②知識習得を検定で確かめる！



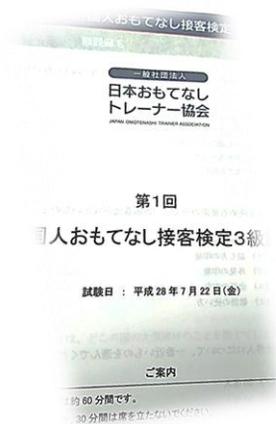
+



外国人  
おもてなし度  
アップ！

## 検定3級の主な内容

- 接客の基本
- インプレッショントーク®について
- 異文化に対する理解
- インバウンドに関する基礎知識
- 外国から見た日本の不思議な習慣
- 外国人のお客様をお迎える時の心構え
- 母国語のチカラについて
- 気をつけたいジェスチャー . . . 等



**団体検定**は、企業や各団体毎に10人以上でお申込みができます。会場は、お申込みいただいた企業・団体様の社内等で実施する出張検定です。検定試験とセミナーとセットになったお得なコースもあります。当協会認定の日本おもてなしトレーナー®が、検定実施当日の監督とセミナーを担当します。詳しくは、下記までお問い合わせください。