

impress manage

ホスピタリティ英語研修

～ビジネスの場において、よりよいおもてなしを実現するために～



ホスピタリティ英語研修概要

対象	全スタッフ	
目的	■ 英語に対する苦手意識を払拭する ■ 英語でのコミュニケーションの基本について理解する ■ 接客時に必要な英語表現を習得する	
特徴	座学の一方的な内容ではなく、ワーク等を盛り込んだ現場での事例に沿った内容での提供を行い、仕事への意欲向上を目指します。基本を丁寧に押さえた講義とわかりやすい言葉を使用した演習やテキストに加えて、現場イメージをすぐに持てる研修運営を行うことで、受講者が受け入れやすく、明日からすぐに使える内容をしっかりとご提供します。	
学ぶ要素	■ 英語の大切さ ■ 効果的なコミュニケーション手法 ■ 接客時に必要な英語表現	■ 英語に対する意識 ■ 外国のお客様との接し方 ■ 現場での活用イメージ
	貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）	+
		参加することによる気づき
実施日程	標準 1 日間 （7 時間・休憩含）	

ホスピタリティ英語研修カリキュラム

ホスピタリティ英語の基本知識を体系的に学び、実践的な接客表現について理解します。また、ホスピタリティ英語を活用できるようになり接客コミュニケーションの幅を広げ接客スキルの向上を目指します。

時間	テーマ	内容	手法	詳細・ねらい
午前	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク	研修ゴールの理解とマインドセット
	ホスピタリティ英語について	◇ホスピタリティ英語について ◇外国人対応の大切さ ◇ワーク：英語で自己紹介	講義 個人ワーク ペアワーク	基本を体系的に学ぶとともに、自分の癖を発見する正しい方法を知り、矯正する
	コミュニケーション表現	◇挨拶・会話構築 ◇丁寧な英語表現 ◇カジュアルな英語表現 ◇ワークシート：練習問題	講義 個人ワーク ペアワーク	基本を体系的に学ぶとともに、自分の癖を発見する正しい方法を知り、矯正する
昼食休憩				
午後	接客表現	◇接客の場面での英語表現について ◇お出迎え ◇お会計 ◇お見送り	講義 個人ワーク ペアワーク	基本を体系的に学ぶとともに、自分の癖を発見する正しい方法を知り、矯正する
	実習	◇お出迎え ◇お会計 ◇お見送り ◇フィードバック ①ポジティブF/B②アドバイスF/Bをそれぞれ相互に交換する ◇改善策の明確化	講義 個人ワーク ペアワーク グループワーク	基本理論を前提に、ロールプレイングを通じ、知識を行動化します 実習を通して現場で役立つスキルを身につける ロールプレイングの進め方を講師が指導 フィードバックにより自己概念と成長を促し、他者への効果的な伝え方を理解する 改善点を明確にし今後の業務に接続する
	振り返り	◇今後のアクションプランの設定	講義 個人ワーク グループワーク	ワークシートを活用して、行動計画を具体化し業務へ接続する
	振り返り・まとめ	◇まとめと質疑応答	講義	本日のポイントを整理し、今後へ接続する

※ご要望等に応じて内容の変更が可能です。お気づきの点は遠慮なくご相談ください。