

DVD VIDEO DVD

中国人観光客を理解してお客さまが満足する接客法、
接客に必要な中国語が習得できる研修用DVD

NV日経VIDEO&DVD

中国人観光客 接遇マニュアル

中国人観光客に対してどのような応対をすれば良いのか頭を悩ませている現場は多いのではないでしょうか。お客さまと接する上で最も大切なことはまず相手を理解することです。DVDでは中国人観光客にどのような行動特性があるのか？どんなサービスを望んでいるのか？を解説した上で販売業務を中心とした接遇のポイント、トラブル防止対策、指さし会話カードの具体的な活用法を紹介します。接客のカギとなる中国語はレベルに合わせて①基本編　②応用編　③聞き取り編という形で収録していますので中国語が話せない方でも無理なくステップアップが可能です。

中国人観光客応対のこんなお悩みを解決する映像コンテンツ

- 中国語が話せないので、お客さまとコミュニケーションが全く取れない。
- 中国人観光客と接したいが、接し方がよくわからない。
- 指さしツールはすでにあるがうまく活用ができない。
- トラブルを防ぐノウハウがわからない。
- 中国人観光客と積極的にコミュニケーションを取って、売上アップにつなげたいが、あいさつ程度しかできない。

【内容】

■中国人観光客を知る
■接遇のポイント　ケースドラマ
■接遇のポイント　解説
■覚えておきたい中国語と指さし会話カード
■指さし会話カードを活用した応対例
■トラブル防止対策
■中国のお客さまに喜ばれる心遣い

※ 物販での接客を中心に解説しています。

◆特典映像

接客中国語会話

①基本編
②応用編
③聞き取り編

◆付録

指さし会話カード（5セット付）

商品を販売するための声かけから会計まで基本会話と指さしでコミュニケーションを可能にするカードです。
1セット：基本会話カード1枚＋商品カード7枚（家電、アクセサリー、バッグ、食品、お土産、アパレル、化粧品）



POP用データ集

日本語、中国語、英語の3カ国語で注意事項、案内等のPOPデータをCD-ROM（Windows版）に収録

DVD VIDEO DVDビデオ版　全1巻

■税込価格　94,500円　■収録時間　約55分（本編38分　特典映像17分）
ISBN　978-4-532-48709-6　C3834　¥90000E

[監修]
阿部 美樹　一心コンサルティング&パートナーズ チーフインストラクター

1969年宮城県生まれ。宮城学院女子短期大学卒業後、JR東日本に入社。JR初の女性車掌として東北新幹線グリーン車に乗務し、サービスの本質やホスピタリティを学ぶ。1998年中国語習得のため上海対外貿易学院へ留学。約1年半の留学後、上海の企業で翻訳業務に就く。その後、上海郊外のゴルフ場でフロントマネージャーとして勤務し、中国人スタッフの接遇教育にも携わる。帰国後は接遇研修インストラクターとしてNTTグループなど複数企業に勤務、2009年2月より一心コンサルティング&パートナーズ合同会社に研修事業の責任者として参画。2010年1月『こころの距離を近づける!"簡・短"中国人接客の極意』研修をリリースした。ホームページ:http://zhongxin-jiaoliu.biz/

[企画協力]
日本政府観光局（JNTO）



日本経済新聞出版社