

## 海外市場開拓セミナー 実践講座 &lt;インバウンド&gt;

## ■テーマ■ 「外国人旅行者を対象とした販売/観光客の誘致の手法を考えるセミナー」

- 1) 中華圏旅行者の行動特性を知る、日本観光に期待していることを知る
- 2) 販売のノウハウ、PR ツールの作り方と使い方をワークショップ形式で学ぶ
- 3) 接客対応、コミュニケーション、覚えておきたい中国語



## ■講座/セミナーの狙い

- ・中華圏からの観光客(中国、台湾、香港、シンガポール、東南アジア地域在住の華人)に対応するノウハウを取り上げ解説する
- ・旅行者の行動特性を知り、「値引き」の対処法、中国人への売り込み方、注意の方法、コミュニケーションの対応法を学ぶ
- ・販売ツールとしてリーフレット、ポスター、パネル、POP、コミュニケーションボード、中国語のウェブサイトなどの作り方を学ぶ
- ・「1分間自慢話ストーリー」や「記念撮影スポットの設定」など独特のノウハウで旅行者向けの販促活動に取り組むヒントを考える
- ・旅行者を対象とした接客のための中国語会話の基本を知り、学習経験のレベルに応じて習得が可能な中国語フレーズを学ぶ

## ■主な対象者(ぜひご参加いただきたい方々)

- ・旅行/観光関係の仕事に従事する方々、ホテル、レストラン、お土産店、外国人を対象とした物販店舗、観光施設/イベント施設
- ・地方自治体の観光/商業/産業振興に関する部署、地方金融機関/業界団体など地域活性化に取り組む組織の担当者の方々

## &lt;内 容&gt;

■4■外国人旅行者を対象とした販売/観光客の誘致	各セッションで取り上げるポイント/理解項目
1) 中国人旅行者の行動特性を知る/日本観光への期待 1-1 中国人の理解できない行動、異文化ギャップ 1-2 日本人の誤解、異文化ギャップを埋める基礎知識 1-3 中国人に「人気」ランキング、「不人気」ランキング 1-4 日本人が考える「お勧め」、中国人が期待する「お勧め」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どうして中国人旅行者は大きな声で喧嘩をするように話すのか？</li> <li>・マ・モル(マナー/モラル/ルール)を守らない中国人の背景理解と対処法</li> <li>・どうして「値引き」をするのか？中国人と日本人の「値引き」方法の違いを知る</li> <li>・まとめ買いをする中国人の心理とその背景、中国人への売り込み方</li> <li>・「値引き」をしてくる中国人への対処策、「ルール私/あなただけ特別/おまけ付」</li> </ul>
2) 販売のノウハウ、PR ツールの作り方と使い方を学ぶ 2-1 商品の「強み」を徹底的に見極め/PRする方法 2-2 リーフレットの作り方、ポスター/POP の作り方 2-3 記念撮影ポイントの設定、SNS を徹底活用 2-4 外国人観光客向けのウェブ PR、割引券の有効活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品の「強み」/PRポイントを絞り込む、中国人に受ける PRポイント/PR方法</li> <li>・口コミを広めるためのノウハウ、「1分間の自慢話ストーリー」を作る</li> <li>・持ち帰ってもらう「リーフレット」を作る、キャッチ用ポスター/説明用パネル/買わせるPOP</li> <li>・記念写真が撮りたくなる場所を作る、いっしょに撮りたくなるPOPを準備する</li> <li>・帰国後の口コミに使うための割引券、簡単にできる中国語ウェブサイトをPR活用</li> </ul>
3) 接客対応、コミュニケーション、覚えておきたい中国語 3-1 「中国語の特長」と「中国語の学び方」を学ぶ 3-2 初級者レベルで覚えておくべき「役立ちフレーズ」 3-3 中級者レベル/上級者レベル向け「役立ちフレーズ」 3-4 コミュニケーションボードの作り方と有効活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見方を変えると見えてくる価値観の違い/考え方の違い、異文化理解のポイント</li> <li>・おもてなしの中国語フレーズ、すぐに使える中国語フレーズ、レベル別中国語フレーズ</li> <li>・笑顔で注意する日本人は不気味、言うてはいけない/意味がない禁止フレーズ</li> <li>・注意喚起用ポスター/指差し法コミュニケーションボード、「写真/ウンチク/自慢話」</li> <li>・人気/不人気ランキング、食事メニュー、お土産、買い物スポット、家電、薬、お菓子、他</li> </ul>

※参考図書:「チャイナ・プラスワン戦略早わかり」中経出版/アジアパートナーズ編、「中国人とうまくつきあう実践テクニック」、「すぐに使える中国人との実践交渉術」

「中国人の面子/信頼できる中国人の見分け方」以上、総合法令出版/吉村章著、「ゼロからの知識シリーズ中国ビジネス入門」幻冬舎/吉村章著 イラスト弘兼憲史

