**Семинар «Тонкости оказания туристических услуг гостям из Японии»**

**(13-14 февраля 2020 года, Японский центр на Сахалине)**

**«1-й день»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| До обеда | 1) Представление лектора, участников и содержание лекции | 1) Представление участников  2) Обзор опыта работы гидов (особенно в затруднительных ситуациях)  3) Обзор содержания семинара, отталкиваясь от наиболее проблемных вопросов |
| До обеда | 2) Кто такие японские туристы? | 1) Особенность японцев  2) Не могут сказать? Не говорится?  3) Чего ожидают туристы от гида |
| После обеда | 1) Как устроена работа японской турфирмы? | 1) Работа турфирмы  2) Отношения между сопровождающим и гидом  3) Ожидания турфирмы от гида |
| После обеда | 2) За что отвечает гид | 1) Ролевая игра: неприятные ситуации, в которые может попасть гид  2) Отрабатываем понимание ожиданий от гида-япониста |

* Домашнее задание: утреннее приветствие (куда едем (расписание и программа и пункты, которые потребуют внимательного отношения)

**«2-й день»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| До обеда | Работа гида | 1) Выступление по домашнему заданию «утреннее приветствие»  2) Разница между сопровождением и вовлечением  3) Притягательный и отталкивающий гиды |
| До обеда | Несоответствие между внешним видом и речью | 1) Сколько процентов информации мы воспринимаем глазами  2) Жестикуляция, внешний вид и вежливая речь  3) Разница в выражениях (от больших форм к малым) |
| После обеда | Практическое задание: подготовка | 1) Найти места и подходящие к ним сопровождающие объяснения  2) Разница между работой в автобусе и вне автобуса  3) Подготовка к выступлению (написание дорожной карты) |
| После обеда | Практическое задание: выступление | 1) Выступления – все участники в качестве туристов слушают (не конкурс)  2) Заключительное слово (обсуждение) |