**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 японцев2) Не могут сказать? Не говорится?3) Чего ожидают туристы от гида |
| После обеда | 1) Как устроена работа японской турфирмы? | 1) Работа турфирмы2) Отношения между сопровождающим и гидом3) Ожидания турфирмы от гида |
| После обеда | 2) За что отвечает гид | 1) Ролевая игра: неприятные ситуации, в которые может попасть гид2) 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 вовлечением3) Притягательный и отталкивающий гиды |
| До обеда | Несоответствие между внешним видом и речью | 1) Сколько процентов информации мы воспринимаем глазами2) Жестикуляция, внешний вид и вежливая речь3) Разница в выражениях (от больших форм к малым) |
| После обеда | Практическое задание: подготовка  | 1) Найти места и подходящие к ним сопровождающие объяснения2) Разница между работой в автобусе и вне автобуса3) 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) |