2024 年度秋学期

実践トレーニング講座 はじめての接客英会話

講座期間：2024年10月23日(水)～11月27日(水) *補講日：12月4日(水)

時間帯：水曜日・5限 17:00～18:40

時間数：100分×6回

担当：ネイティブ講師

概要：

アルバイトなどで英語でのおもてなしをしたい方やアルバイト先で英語を使う方、航空会社やホテル、旅行会社などのサービス・観光業界への就職を目指す方に向けたプログラムです。

英語 S-M-I-L-E をキーワードに、ショップでのお客様のお出迎えからお見送りまでをステップごとに練習していきます。授業は各キーワード毎に進みます。短い会話練習を通して語彙を身に付けていき、短いロールプレイを行い実践練習をします。最後に多様な状況を想定したロールプレイを行います。各キーワードのロールプレイを行った後は、ホテルやレストランでのシチュエーションも取り入れ、接客の練習を行っていきます。

豊富なロールプレイを通して、自信を持って接客できるようになる準備をする講座です。

到達目標：

- 相手がネイティブでもノンネイティブでも自信を持って英語で話す力
- 様々な接客の場面での英会話の対応力
- 接客英語に必要な語彙や表現の習得
- 接客の基本の流れ
- チームでの共同プロジェクトの遂行ができる

授業の進め方と方法：

講座は講義式ではなく参加型でペアワークやグループワークを頻繁に行いながら進みます。初日はオリエンテーション、おもてなし SMILE の紹介からスタートし、接客英語の基本の挨拶から始まります。2回目以降は、各ユニットをカバーしていきます。実際の場면을想定したロールプレイ練習では、メインテキスト Hotel 編以外にも、ショップやレストランでのシチュエーションも取り入れていきます。最終日は一連の流れをロールプレイで練習していきます。

授業計画 - 100分 x 6回

Lesson #	Content	Homework
1	Orientation & goal-setting What is SMILE?, Say Hello Practice conversations and roleplays Challenge situations and roleplay	Preview the Practice Conversations on p.6
2	Make a Connection	Review the Practice Conversations on p.6

	Practice conversations and roleplays Challenge situations and roleplay	Prepare Practice Conversations for Hotels and Restaurants
3	Inform the Customer Practice conversations and roleplays Challenge situations and roleplay	Preview the Practice Conversations on p.10
4	Listen & Learn Practice conversations and roleplays Challenge situations and roleplay	Review the Practice Conversations on p.10 Prepare Practice Conversation for Hotels and Restaurants
5	End Well Practice conversations and roleplays Challenge situations and roleplay	Preview the Practice Conversations on p.14
6	Full Roleplays Based on the roleplay bank Course Review & Action-planning	

* レッスン内容は進捗状況によって変更する場合があります。

授業時間外の課題：

毎回のレッスンで練習したダイアログの復習、次のユニットのモデル会話の予習があります。

使用教材：

SMILE Hotels, ALC Press, Inc. 教材費：2,475 円（税込み）

* アルクエデュケーションのオリジナルテキストになります。中央大学多摩生協書籍店で購入してください。
一般の書店では取り扱いがありませんのでご注意ください。