

IL METODO GIAPPONESE: ARTE DELL'ACCOGLIENZA E DEL SERVIZIO CLIENTE

MODULO BASE – Lingua Giapponese e Grammatica

Obiettivo: Fornire le basi della lingua giapponese con un focus su situazioni comunicative quotidiane e professionali, preparando i partecipanti a interagire in modo cortese e corretto con clienti e colleghi giapponesi.

Profilo professionale in uscita: Addetto all'accoglienza e al front-office specializzato in clientela giapponese con competenze linguistiche di base in giapponese e conoscenze culturali specifiche per gestire con efficacia l'interazione con turisti, clienti o partner giapponesi.

1. Introduzione alla lingua giapponese

- Origini e caratteristiche della lingua
- La lingua giapponese come strumento di relazione culturale e lavorativa

2. Sistema di scrittura giapponese

- I sillabari fonetici: Hiragana e Katakana
 - Lettura e scrittura base
 - Esercitazioni pratiche
- I Kanji (caratteri cinesi)
 - Introduzione e primi ideogrammi utili nel contesto del servizio
 - Kanji legati a numeri, clienti, denaro, luoghi comuni

3. Grammatica e strutture fondamentali

- Struttura base della frase giapponese (Soggetto - Oggetto - Verbo)
- Particelle grammaticali:
 - は (wa) – particella di tema
 - の (no), を (wo), へ (e), に (ni), で (de): principali particelle di funzione
- Verbo essere: です (desu)
- I pronomi personali e uso culturale (es. わたし, あなた, かれ,かのじょ)
- Suffissi di cortesia: さん (san), さま (sama), くん (kun), ちゃん (chan)

- Differenze tra uso formale e informale
- Espressioni di saluto formali e informali
 - おはようございます, こんにちは,こんばんは, さようなら, いただきます, ecc.
- Parlare di date e del meteo
 - I classificatori numerali
 - Fornire informazioni relative al meteo (es. 雨、曇り、雷、晴れ)
 - I mesi dell'anno
 - I giorni della settimana

4. Comunicazione pratica e dialoghi

- Come presentarsi
 - Presentazioni formali e informali (es. はじめまして、よろしくおねがいします)
- I numeri in giapponese
 - Lettura, uso nei prezzi e nel conteggio
- Frasi utili in situazioni quotidiane
 - Al ristorante: ordinare, chiedere informazioni
 - Nei negozi: acquistare, pagare, chiedere prezzi
- Esercitazioni pratiche
 - Role-play, simulazioni di dialogo e scrittura

MODULO "ALTRO" – Cultura, Professionalità e Servizio al Cliente

Obiettivo: Trasferire conoscenze culturali e professionali utili per lavorare in ambienti con clientela o colleghi giapponesi, applicando il concetto di omotenashi (おもてなし): l'arte giapponese dell'accoglienza.

1. Omotenashi – L'ospitalità giapponese

- Filosofia e principi dell'accoglienza nipponica
- Come si manifesta nel comportamento e nella comunicazione
- Differenze con il concetto occidentale di "servizio"

2. Interazione con il cliente giapponese

- Frasi chiave per accogliere e salutare un cliente
 - いらっしゃいませ, ようこそ, ありがとうございます

- Come porgersi in maniera adeguata (verbale e non verbale)
- L'importanza della gentilezza, riservatezza e attenzione ai dettagli

3. Lavorare con i giapponesi

- Etichetta professionale e relazionale
- Ruoli gerarchici, rispetto dell'anzianità e del gruppo
- Come comportarsi in riunioni, incontri e trattative

4. Il linguaggio del corpo

- Postura, sguardo, silenzi e gestualità nel contesto lavorativo
- Il saluto (inchino) e le sue varianti
- Comportamenti da evitare

5. Differenze culturali tra Italia e Giappone

- Comunicazione implicita vs esplicita
- Gestione del conflitto e aspettative nel servizio
- Il concetto di “miglioramento continuo” (kaizen) nel lavoro

6. Cultura del cibo (washoku 和食, patrimonio UNESCO)

- Principi della cucina giapponese: stagionalità, equilibrio, estetica
- Il valore dell'o-bentō e dell'eki-ben
- Galateo a tavola: uso delle bacchette, cosa non fare
- Il ruolo del cibo nell'accoglienza e nelle festività
- La cucina occidentale in Giappone

7. Centri termali (onsen 温泉 e sentō 銭湯)

- Significato culturale delle terme giapponesi
- Norme di comportamento e igiene nelle *onsen*
- Differenza tra terme tradizionali e bagni pubblici urbani (*sentō*)
- Come spiegare regole e divieti ai turisti stranieri

ESERCITAZIONI FINALI

ATTAL GROUP S.P.A.

Agenzia per il Lavoro
Aut. Min. Prot. N°0013582
del 03/10/2012
C.F. e P.I. 06961760722
R.E.A. Milano n° 1968033

Sede Legale

Via Marco D'Aviano, 2
20131 - Milano (MI)
Tel 02 454320 - info@attalgroup.it
www.attalgroup.it



ATTAL GROUP

- Role-play in contesti di servizio e accoglienza
- Simulazioni di incontro con clienti giapponesi
- Valutazione pratica delle competenze linguistiche e culturali acquisite

✓ Output del Corso

Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:

- Comprendere e usare le strutture linguistiche fondamentali del giapponese
- Presentarsi, interagire e comunicare in contesti professionali con clienti o colleghi giapponesi
- Applicare i principi culturali e comportamentali dell'accoglienza giapponese in ambito lavorativo

ATTAL GROUP S.P.A.

Agenzia per il Lavoro
Aut. Min. Prot. N°0013582
del 03/10/2012
C.F. e P.I. 06961760722
R.E.A. Milano n° 1968033

Sede Legale

Via Marco D'Aviano, 2
20131 - Milano (MI)
Tel 02 454320 - info@attalgroup.it
www.attalgroup.it

