

# 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.

### 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 - 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

## ✦ ESERCITAZIONI FINALI

- 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