

IL METODO GIAPPONESE: ARTE DELL'ACCOGLIENZA E DEL SERVIZIO AL CLIENTE - modulo 2

MODULO BASE – Lingua Giapponese e Grammatica

Obiettivo: Approfondire l'uso della lingua giapponese in contesti lavorativi e turistici, migliorando fluidità, comprensione e capacità di interazione con clienti e colleghi.

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. Riepilogo sulle caratteristiche principali della lingua giapponese

- I sillabari Hiragana e Katakana
- I kanji e le loro letture on e kun
- La struttura della frase, le particelle agglutinanti e il verbo essere

2. Approfondimenti linguistici

- Aggettivi e pronomi dimostrativi
 - Kore これ, sore それ, are あれ
 - Kono この, sono その, ano あの
- Parlare di date e del meteo
 - I classificatori numerali
 - Fornire informazioni relative al meteo (es. 雨、曇り、雷、晴れ)
- Approfondimento sulle espressioni di cortesia
 - Uso di formule onorifiche e umili (es. いただく, なさる, いらっしゃる)
 - Termini legati a numeri, clienti, denaro, luoghi comuni

3. Lessico professionale

- Frasi utili al front-office (prenotazioni, check-in, check-out)
- Termini legati al mondo della tecnologia e del computer
- Vocaboli legati al denaro, ai biglietti, ai mezzi di trasporto

4. Comunicazione pratica e dialoghi

- Come presentarsi in modo più complesso
 - Presentazioni formali e informali (es. はじめまして、よろしくおねがいします)
 - Come parlare della propria provenienza e del lavoro svolto
- Approfondimento sui numeri in giapponese
 - Lettura e uso nei prezzi di menu, volantini e brochure

- Frasi utili in situazioni quotidiane
 - Al ristorante: ordinare e prendere ordinazioni, chiedere informazioni sulla presenza di allergeni
 - Nei negozi: acquistare, pagare, chiedere prezzi
- Esercitazioni pratiche
 - Role-play, simulazioni di dialogo e scrittura

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

Obiettivo: sviluppare competenza interculturali, imparare a gestire le emergenze e i disastri naturali, comprendere la filosofia e le dinamiche professionali giapponesi e adattando il servizio alle aspettative della clientela.

1. Etichetta nel business giapponese

- Filosofia e principi dell'accoglienza nipponica
- Differenze nel servizio tra oriente e occidente
- La puntualità e la gestione del tempo

2. 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

3. Lavorare con i giapponesi

- Cenni su tatema e honne (facciata e pensiero reale)
- Ruoli gerarchici, rispetto dell'anzianità e del gruppo
- L'uso del silenzio nei diversi contesti
- Il concetto di armonia: wa 和

4. 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

5. Gestione dei disastri naturali

- Il Giappone e i fenomeni naturali ricorrenti (terremoti, tsunami, tifoni)
- Comportamenti corretti da adottare in caso di emergenza
- Comunicazione con il cliente durante una situazione di crisi

- Preparazione psicologica: la cultura giapponese della convivenza con i disastri

6. Templi e santuari: simboli e spiritualità

- Differenza tra buddismo e shintoismo nella vita quotidiana
- Architettura e spazi sacri: torii, pagode, sale principali
- Oggetti e simboli rituali:
 - Ema (tavolette votive)
 - Omikuji (biglietti della fortuna)
 - Omamori (amuleti portafortuna)
- Etichetta di visita: come pregare, purificarsi, muoversi nello spazio sacro
- Ruolo dei templi e dei santuari nell'esperienza turistica

✦ 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