



TCSA・JATA共催

平成29年度レベルアップ研修

## 添乗業務の再確認とトラブル対応 添乗員に必要な約款の正しい運用とクレーム対応 添乗員のための世界三大宗教と建築・美術の知識

本研修は TCSA と JATA（日本旅行業協会）との合同で、添乗員として求められる知識と技能向上を図り、添乗業務の更なるレベルアップを図っていただく研修として実施しています。

添乗業務に携わる皆様に役立つ内容となっておりますので、この機会にぜひご参加下さい。

### ◆テーマ① 『添乗業務の再確認とトラブル対応』(第1日目)

出発から帰国までの海外添乗業務を分析し、添乗業務の再確認・苦情やトラブル事例を旅行業約款等の解釈を含め、どのような対応が望ましいのか掘り下げ、全員のレベルアップを図ります。

### ◆テーマ② 『添乗員に必要な約款の正しい運用とクレーム対応』(第2日目午前)

添乗員として必要不可欠な業法夜間の知識について具体的な事例やクイズを交えながら楽しく学びます。また、事例をもとにしたクレーム対応について分かりやすく解説します。

### ◆テーマ③ 『添乗員のための世界三大宗教と建築・美術の知識』(第2日目午後)

「世界三大宗教」をテーマに、それぞれの宗教の基本的知識や特徴、文化の違いから建築・美術にいたるまで、経験豊富なベテラン添乗員が“添乗員目線”で解説します。

2/21・22

大阪会場：エルおおさか

(10F 研修室5)

大阪府中央区北浜東3-14 (最寄：地下鉄谷町線「天満橋駅」)

2/27・28

東京会場：日本旅行業協会研修室

東京都千代田区霞ヶ関3-3-3 全日通霞ヶ関ビル4F

(最寄：地下鉄虎ノ門駅(6番出口)・霞ヶ関駅(A13出口))

◆主催／(一社)日本添乗サービス協会 ・ (一社)日本旅行業協会

◆開催時間／テーマ① 9:30~17:00 ・ テーマ② 9:30~12:30 ・ テーマ③ 13:30~16:30

◆定員／大阪：35名、東京：50名

◆受講料／テーマ① 4,000円 ・ テーマ② 1,500円 ・ テーマ③ 1,500円

(TCSA 共済会会員は受講料合計金額に対して1,000円の補助あり)

◆申込／所属派遣会社へお申し出下さい。

◆締切／平成29年2月9日(大阪) ・ 2月16日(東京)

<お問い合わせ>  一般社団法人 日本添乗サービス協会  
TEL:03-6435-1508 FAX:03-6435-1509 E-mail: tcsa@tcsa.or.jp