

介護職・医療職のための 満足度100%の感動接遇

日程	平成30年4月24日(火) (10:00~16:00)	
対象者	福祉・介護・看護関係者及び興味のある方	推奨職員:(初級~中級・介護職)
料金	会員(法人・個人) 8,000円	一般 10,000円
会場	振興会セミナールーム(横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階) みなとみらい線「日本大通り」駅 徒歩5分	

《カリキュラム》

I. はじめに

- 相手の気持ちを考えて
 - ・満足から感動へ~必要性・心構え~
- 心を届けるために
 - ・心のキャッチボールとは!?

II. 感動接遇とは?

- プロに求められるホスピタリティーマナー
 - ・好感を持っていただく為の基本マナー・基本動作
 - ・安心感・信頼感を与える対応について
- おもてなしの基本トレーニング
 - ・第一印象・表情作り
 - ・振る舞い・態度・お辞儀
 - ・言葉遣い

III. 実習

- コミュニケーショントレーニング

IV. まとめ

- ・満足度100%にむけて

- 「おもてなしの心」と笑顔と感謝の心が作る満足度100%の接遇のために-

ご利用者・ご入居者の皆様の切なる願いは、いつの時代にも、あたたかい人に支えられながら、一日一日を大切に生きることに他なりません。その願いをかなえるためには、関わる職員が、思いやりの心とそれを正しく伝えるマナーをしっかりマスターし、実践していくことが必要です。

【講師】

萩原 久美子 (人材開発トレーナー)



- 交流分析士1級 全日本マナー検定協会1級、マナーアドバイザー、認知症ライフパートナー検定合格、ホームヘルパー2級、医療技能審査検定1級 ハートフルアドバイザー認定
- 医療機関、介護、フードサービス、ホテル業界等のおもてなしに関する専門コンサルタント。特にホスピタリティを意識したコミュニケーションのとり方、人間関係に関するコミュニケーション、型のみにとられない接遇を指導。
- 著書 医療における接遇の基本(建帛社)

法人名	※会員の方は必ず法人名をご記入下さい。		
事業所名			
会員種別	() 会員	() 個人会員	() 一般
個人会員番号			

(公社)かながわ福祉サービス振興会(教育事業課) 行
FAX:045-671-0295
TEL:045-210-0788
 〒231-0023横浜市中区山下町23 日土地山下町ビル9階

連絡先	〈住所〉 〒 _____ (自 宅 ・ 法 人 ・ 事 業 所)
	〈mail〉 _____ @ _____
	〈電話〉 _____ (ファックス) _____
法人サービス詳細	① 特別養護老人ホーム ② 介護老人保健施設 ③ 介護付有料老人ホーム ④ グループホーム ⑤ 病院 ⑥ 訪問介護 ⑦ 通所介護 ⑧ 居宅介護支援 ⑨ 障害関係() ⑩ その他のサービス()

<参加者名簿>

お申込合計人数 (名)

No.	フリガナ 氏 名	性別	ご職業	経験年数	①参加費
1		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー	年	1.会員(¥8,000)
			⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者		2.個人会員(¥8,000)
			⑧その他()		3.一般(¥10,000)
2		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー	年	1.会員(¥8,000)
			⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者		2.個人会員(¥8,000)
			⑧その他()		3.一般(¥10,000)
3		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー	年	1.会員(¥8,000)
			⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者		2.個人会員(¥8,000)
			⑧その他()		3.一般(¥10,000)
連絡事項					