

☺顧客満足☺心を伝えるマナー&コミュニケーション

～マインドをブラッシュアップしよう!～

日程 令和2年10月22日(木) (10:00～16:00)

対象者 福祉・介護、看護関係者 推奨職員:(初級～中級・全般)
及び興味のある方

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」3番出口 徒歩5分

入居者・家族・職員全ての方へのコミュニケーションを含む社会人としてのハイレベルな接遇マナー、そして言葉使いと指導技術を学びます。高度なホスピタリティを持つ某テーマパークに長年勤めた講師による、説得力のある講座です。ご利用者様に対する正しい接し方を身に付けましょう・・・。

【 講 師 】

三輪 さおり



千葉県舞浜のテーマパークにて各種ロケーションキャストとして11年間従事し、ゲストとのコミュニケーションの取り方、新人への教育指導、組織内での役割と責任など、多くのことを修得。2003年よりテーマパークでの経験を活かし、サービス向上やコミュニケーションの講師として独立し、ホスピタリティ・コーディネータ、財団法人実務技能検定協会サービス接遇検定1級、日本ケアフィットサービス協会 サービス介助士(ケアフィッター) 日本フードコーディネーター協会認定 フードコーディネーター 社団法人日本アロマ環境協会認定 アロマセラピーインストラクター・アドバイザーの知識と経験と資格を活かし、実務的な指導に高い評価を得ている。

《カリキュラム》

☺ 顧客満足に必要な要素

◇思いやりの心を伝える
・マインド、マナー、スキル

☺ ビジネスマナー

◇必要な理由
◇第一印象の重要性
・視覚、聴覚、言語情報

☺ テーマパーク流コミュニケーション

◇コミュニケーションのコツ
◇「受け止めること」と「伝えること」
◇ESとCSの関係性

*ES(自分自身の満足)がCS(顧客満足)を生み出します・・・。

◇チームワークを高めるコミュニケーション
・「報連相」のコツ



※会員の方は必ず法人名をご記入下さい。

法人名	
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 ⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者 ⑧その他()	年	1.会員(¥8,000) 2.個人会員(¥8,000) 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 ⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者 ⑧その他()	年	1.会員(¥8,000) 2.個人会員(¥8,000) 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 ⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者 ⑧その他()	年	1.会員(¥8,000) 2.個人会員(¥8,000) 3.一般(¥10,000)

連絡事項