


～おもてなしの心を学ぶ～
介護・福祉職のための接遇・マナー講座

日程	令和2年 6月18日(木) (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・全般)
料金	会員(法人・個人)8,000円 ・ 一般10,000円
会場	ウィリング横浜(横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー内) 京浜急行・横浜市営地下鉄「上大岡」駅 徒歩3分

《カリキュラム》
接遇力を磨く!


- ☆ 介護の現場のホスピタリティ
- ☆ 「おもてなし」の心得
- ☆ 「接遇・マナー」
 ご利用者様に「安心感を与える」ために
 表情/目線/態度・身だしなみ
 ご利用者様の「不安感をほぐす」ために
 挨拶/声/言葉づかい/話の聞き方
- ☆ クレームに対応するために
- ☆ 特許庁登録「おもてなしエキスパート」
 10のチェック
- ☆ ケーススタディ こんな時どうする?
 受講者すると(一社)日本おもてなし推進協議会から
 特許庁登録「おもてなしエキスパート」認定証が発行されます



ご利用者様・ご家族様の心の中に生涯忘れられない感謝を・・・
 ご利用者様やご家族の方は不安を抱え、戸惑いや疑問をお持ちで、様々な場面(訪問時、会食時、随行時、送迎時...)でのスタッフのちょっとした態度や言葉にとっても敏感です。
 本セミナーでは、社会一般のマナーだけでなく、介護に携わる方の「プロ」としての振舞い方プラスアルファした「おもてなしの心」と「接遇力の磨き方」を学びます。
 キーワード:接遇マナー/ホスピタリティ/安心感を与える/挨拶/身だしなみ/

【 講 師 】

株式会社さくらコミュニケーションズ
代表取締役 古川 智子
 (一般社団法人日本おもてなし推進協議会 理事長)
 (日本カウンセリング普及協会認定心理カウンセラー)
 (内閣府認証特定非営利法人 NPO プラントゥアーズ特別顧問理事)



「おもてなし」「クレーム対応」「ハラスメント」「モチベーション」「コミュニケーションアップ」等のセミナーにおける第一人者。これまでに全国47都道府県で年間300回、計2000回を超す登壇実績を持つ。執筆活動やメディアへの出演も行う等多方面で活躍。医療・介護・福祉業界誌への執筆、講演・セミナーも数多く行っており、「介護・福祉職のための接遇・マナー パーフェクトブック」(中央法規)は2016年3月 Amazon 医学・看護学・薬学の雑誌の売れ筋ランキングベストセラー1位を獲得。2014年5月 amazon ビジネス実用本の売れ筋ランキングベストセラー1位を獲得。

※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	

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()

(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横浜市中央区山下町23日土地山下町ビル9階

<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