

☺顧客満足☺アサーティブコミュニケーション

～上手に断る・思いやりを伝える～

日程 令和3年11月18日(木) (10:30～15:30)

対象者 福祉・介護、医療関係者 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) 7,000円 ・一般8,000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

顧客満足という観点に立った時、利用者の方の話を中断したり、要望を断わったりする時、言いにくいことを、どのように伝えればよいか戸惑うものです。

本研修では、自分の立場や考えをきちんと伝えるにあたって、丁寧に失礼のない表現で、思いやりを伝えるコミュニケーションの実践方法を学びます。

【講師】

三輪 さおり



短大卒業後、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
- ◎ 人のかかわり方の基本
ストロークとは?
ストロークの法則と実践
- ◎ アンガーマネジメント
6種類のタイプ診断
感情のコントロール法
- ◎ コミュニケーションのコツ
アサーティブとは
自分も相手も大切に..
思いやりのある声掛けとは
- ◎ 顧客満足とアサーティブの両立を
求められる状況での表現演習

忙しい現場の中、
すべて対応するのは難しい...
ちょっとした声掛けの工夫や
自己表現の仕方を学び、
お互いに気持ちよく、
快い関係作りを目指しませんか？

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			
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(¥ 7,000) 2. 個人会員(¥ 7,000) 3. 一般(¥ 8,000)
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(¥ 7,000) 2. 個人会員(¥ 7,000) 3. 一般(¥ 8,000)
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(¥ 7,000) 2. 個人会員(¥ 7,000) 3. 一般(¥ 8,000)

連絡事項