

withコロナ時代の「おもてなしの心得」を学ぶ

介護・福祉職のための接遇・マナー講座

コミュニケーション

接遇マナー

令和4年4月22日(金) 10:00~16:00
一般 10000円 会員(法人・個人) 8000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 3番出口 徒歩5分

ご利用者様・ご家族様の心の中に、「生涯忘れられない感謝と感動」を生むために…

ご利用者様・ご家族様は、不安を抱え、戸惑いや疑問をお持ちですので、スタッフの態度や言葉に敏感に反応されます。本セミナーでは、社会人のマナーと接遇のスキルを磨き、その上で、介護に携わる方の「プロとしての振舞い方」について学ぶことが出来ます。更には、withコロナ時代における「おもてなし」が学べ、特許庁に登録されている唯一無二の称号『おもてなしエキスパート』が取得できるプログラムです。

キーワード：接遇マナー/ホスピタリティ/おもてなしの心/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



「おもてなし」「接遇・マナー」「コミュニケーションUP」「クレーム対応」「モチベーションUP」「リーダー研修」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、計2500回を超す登壇実績を持つ。

テレビ・ラジオ・新聞・雑誌・WEB等各種メディアへの出演等、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。

＜カリキュラム＞

接遇力・おもてなし力を磨く！

- ☺ 介護の現場のホスピタリティ
withコロナ時代の「おもてなしの心得」
- ☺ 「接遇・マナー」のスキルを磨く
・ご利用者様に「安心感を与える」こと
マスク越しの表情/態度・身だしなみ
・ご利用者様の「不安感をほぐす」こと
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
- ☺ ケーススタディ こんな時どうする？
- ☺ おもてなしエキスパート10のチェック

受講者すると一般社団法人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！



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(¥ 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					