

指導技術

接遇

《会場開催》

## 接遇リーダーになる！接遇マナー向上研修

開催  
日時

令和5年6月6日(火)

10:00～16:00

(受講料) 一般:10,000円 法人・個人会員:8,000円

(開催会場)

振興会セミナールーム  
横浜市中区山下町23  
日土地山下町ビル9階ご利用者・ご家族との適切な対応や働きやすい  
職場環境づくりには、接遇力は必要なスキルです。本セミナーでは、接遇マナーの重要性や心構えを  
理解し、言葉で指導できる接遇リーダーを育成。  
さらに、リーダーとして、自分の職場やチームの中で  
適切な接遇を浸透させるための仕組みづくりを目  
指してもらいます。

## ■接遇・マナーの意義と重要性

## ■福祉現場における接遇の実践

- ・リスク管理・クレーム対応から考える接遇
- ・人材育成・定着から考える接遇

## ■接遇力のチェック

- ・挨拶・身だしなみ・言葉遣い等のセルフチェック

## ■接遇リーダーの役割と実践方法

- ・接遇の視点から考えるポイント・指導方法

## ■職場内の接遇力をあげる仕組みづくり

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、型のみにとらわれない接遇を指導。●著書 医療における接遇の基本(建帛社)



受講推奨者

介護福祉関係者

中級～上級  
リーダー

※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〉	—	—
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( )		

## &lt;参加者名簿&gt;

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