

コミュニケーション

接遇マナー

《会場開催》

# 介護・福祉職のための 接遇マナー講座

開催日時

令和6年4月24日(水)

10:00~16:00

(受講料) 一般: 10,000円 法人・個人会員: 8,000円

(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、常に不安を抱えており、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、社会人としてのマナーと接遇のスキルを磨き、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。受講すると、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/あいさつ  
安心感を与える/身だしなみ/ジェネレーションギャップ

《カリキュラム》

接遇力・おもてなし力を磨く！（各世代への対応）

- ☞ 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」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「不安感をほくす」こと 挨拶/声/言葉づかい/傾聴力
- ☞ クレームへの対応 ☞ 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



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」をテーマとした講演・セミナーにおける第一人者。登壇実績は全国47都道府県で3000回を超す。テレビ、ラジオ、各種メディアに出演・番組制作への協力など、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う（自らも家族の介護経験有）「介護・福祉職のための接遇・マナーパーフェクトブック」は、Amazon医学・看護学・薬学の雑誌分野でベストセラーを獲得。東京五輪では「おもてなし」基調講演を担当。近年「ジェネレーションギャップ」研修における第一人者として、様々な組織を訪れている。



受講推奨者

介護福祉関係者  
及び興味のある方

初級～中級

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			

(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	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 ⑧その他( )		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	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 ⑧その他( )		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	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 ⑧その他( )		2. 個人会員(¥ 8,000) 3. 一般(¥ 10,000)

連絡事項	
------	--