

「“接遇”について基礎から学びたい」「自信をもって来客対応・電話対応を行いたい」なら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:○、児童:○、保健・医療:○

定員 / 5~60名程度(オンラインの場合は30名まで)

【標準研修時間 120分】

1. 接遇【基礎編】セミナー

オンライン
対応可

ねらい・基本プログラム

接遇マナーの基本姿勢や、社会人、組織人としてのルールや心構えを学びます。相手に「安心」と「信頼」を与えるために、介護現場で求められる接遇を一緒に考えます。

1. 介護現場に求められる接遇とは
介護接遇の心がまえ
2. 接遇の基本
挨拶、表情、身だしなみ、言葉づかい、態度
3. ご利用者様やご家族とのコミュニケーション
心配りを感じさせる話し方・スピーチロックなど
4. 介護職員としてのビジネスマナー
電話対応・クレーム対応など

ご要望に応じて、タイプ別コミュニケーション等もプログラムに追加可能です。ご相談ください。

講師

田中 美吉子(たなか みきこ)氏
合同会社ヒューマンナガサキ 代表



- ・NPO法人日本サービスマナー協会認定マナー講師
- ・日本接遇教育協会認定・介護福祉接遇インストラクター
- ・(一社)日本アンガーマネジメント協会認定ファシリテーター

JAL国際線客室乗務員として約30年間乗務。機内サービスの統括、グループ運営、新人客室乗務員の指導育成、採用面接官、CS推進コアメンバーとして部内の接遇向上に取り組む。退職後は故郷長崎でエアラインスクールの校長職、2013年よりマナー講師となり、県内多くの企業・教育機関で接遇&マナー研修を担当。業種に合わせたカスタマイズした実践的指導には定評がある。

おすすめポイント

“接遇”は、親しい職員同士ではなかなか注意しにくい課題です。本セミナーでは、挨拶や電話対応等、簡単な動きを取り入れながら、利用者や家族に「安心」と「信頼」をもたらす接遇の基礎を身につけます。