

## 「演習メインの接遇セミナーを開催したい」「実践事例も含めて学びたい」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40名程度)

【標準研修時間 120分】

# 2. 接遇【応用編】セミナー

オンライン  
対応可

### ねらい・基本プログラム

心に響くサービスを届けるための接遇マナーを学びます。  
接遇【基本編】セミナーで学んだ接遇マナーを、さらにレベルアップさせ、様々な場面で応用して実践するためのポイントを学びます。

#### 1. 介護職のための接遇演習

- ・接遇は心の気配り
- ・スタッフ一人の印象が施設全体のイメージを決めることも・・・
- ・好感・信頼を高める演習
- ・丁寧に・さわやかに対話する演習
- ・苦情・クレームに対応する演習

#### 2. 事例考察・総合演習

種別に応じたロールプレイで、体験しながら学びます。

※オンラインの場合の定員はご相談ください。

### 講師

山口 幸子(やまぐち さちこ)氏

株式会社ラブラドライト 代表  
看護師 / 介護支援専門員



看護師を20年経験。

介護保険がスタートした時期に介護支援専門員の試験に挑戦。試験勉強中に介護保険制度に感動し、介護の分野で仕事をしたいと強く思う。平成14年から平成26年まで、長崎情報ビジネス専門学校 介護福祉士養成コース(現・長崎医療こども専門学校 介護福祉科)の教員として、介護の仕事を目指す学生への指導を行った。

また、株式会社ラブラドライトの代表として、介護関連の資格取得をサポートしている。

### おすすめポイント

基本的な接遇マナーは身につけているけれど、福祉分野に特化した接遇についてもっと詳しく学習したい!という方のために、実際の接遇場面を想定したロールプレイや事例検討を取り入れた研修メニューです。