

2024年度 接遇マナーインストラクション研修

## リスクヘッジのための接遇マナー研修 【演習】

▽日時／2024年5月7日(火) 10:00-16:30

(受付 9:30～)

▽会場／千葉市社会福祉研修センター研修室

(千葉市ハーモニープラザ B 棟2階)

▽募集定員／16名(先着順)

▽受講資格／市内福祉施設・訪問介護事業所に勤務する指導的立場にある職員

▽受講料／無料

▽持参するもの／筆記用具・手鏡またはスマートフォン・名刺・名刺入れ

▽最終締切／定員に達し次第

### 研修のねらい

福祉従事者、とりわけ指導的立場にある方にとっての「接遇」を考えるときに、不安や緊張や痛みなどによって負の状態にある利用者さんや利用者家族に対する理解や気配り、心遣いをどのように体現するかが重要になります。

今回の研修では、「トラブル対応を未然に防ぐ」という視点で実践的研修となります。

- ・自身の振る舞いがお客様に与えている印象の再確認
- ・電話対応の基礎から応用
- ・施設事業所の評価向上に向けた考え方

といった3つの内容を軸とし、お客様の不満(リスクの種)を「接遇」を通して減らすことを確認していただく内容になります。

※本研修は、中堅職員の方向けの内容となっております。新任職員の方のお申し込みはお控えください。

※本講座は、「一般社団法人 日本ホスピタリティ&マナー検定協会」の介護マナー 3級相当講座です。

別途2,000円(税込)で認定証の発行が可能です。ご希望の方は、当日の研修終了後にお申し出ください。

主催 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会

千葉市社会福祉研修センター 担当 山村

TEL 043(209)8841 FAX 043(312)2943

メール yamamura-t@chiba-shakyo.jp