

「接遇・マナー研修Ⅰ・Ⅱ」

日時： 10月 2日(水)

会場： 町田市民フォーラム4F 第2学習室
(町田市原町田4-9-8)

接遇・マナーが身についていますか？接遇・マナーは、知っているだけでは意味がありません。生活の中で実践できてこそ価値あるものと言えます。接遇・マナーを身につけて日々磨くことで自身の生活の質QOLが向上し、それが組織全体の大きな力となります。

この研修では、講義と演習を通じて相手への思いを形にしその形の伝え方を学びます。

今年度は一日研修です。(午前：接遇・マナー研修Ⅰ、午後：接遇・マナー研修Ⅱ)

新任職員からリーダー・指導者層の皆様までたくさんの方々のご参加をお待ちしています。

講師 富田 静江 氏

町田市介護人材開発センター登録マナー講師



元日本航空客室乗務員。日本航空在籍中は、現場での新人の指導育成に携わる。退職後、介護職員基礎研修過程を修了後、訪問介護ヘルパーを経て町田市介護人材開発センターに勤務。研修の企画・実施に携わると同時に接遇マナー研修を講師として担当。現在は当センター登録マナー講師として「新任職員研修」「出張 接遇・マナー研修」をはじめとし、介護施設・企業・公共団体・教育機関等で研修・講座を実施している。研修・講座を通じて「すべての人がいきいきと輝く」ことをめざしている。

接遇・マナー研修Ⅰ 10:00-12:00

「接遇・マナーの基本」

～社会人として組織人として自信を持つために～

- * コミュニケーションのスタートは第一印象から
- * 接遇・マナーの5原則
 - 挨拶
 - 身だしなみ
 - 表情/笑顔
 - 立ち居振る舞い
 - 言葉遣い / 敬語の使い方
- * 未来のあなたをプロデュース

接遇・マナー研修Ⅱ 13:00-15:00

「利用者・家族・働く仲間との
グッドコミュニケーション」

～利用者・家族・働く仲間の満足度UP～

- * 信頼できる職場をめざして
電話対応 報連相 5S
- * 利用者・家族と信頼関係を築く為に
言葉遣い / クッション言葉
非言語コミュニケーション
聴く姿勢
- * 様々なシーンでのあたたかい応対
利用者・家族の気持ちを知る

参加費(一日)：4,000円(会員)、8,000円(一般) ※どちらかのみご参加もできますのでご相談ください。

定員：20名(申込順) 対象者：町田市内高齢者福祉施設・介護保険事業所職員

申込方法：9月18日(水)までに町田市介護人材開発センターのホームページから

お申込みください。ホームページ <https://machida-kaigo.org/>

Home画面⇒「学ぶ・資格」⇒「研修案内」⇒ 介護基礎研修「接遇・マナー研修」⇒「申し込み」

