オンライン**2時間**研修　接遇応対研修～的確で思いやりのある応対を目指して～

※2時間研修の場合は「電話応対」を割愛いたします

研修の目的
不安を抱えておられる利用者やそのご家族に対して、スタッフが直接のケア以外にして差し上げられることは、どのようなことでしょうか。
現在、福祉施設では「利用者第一主義」が定着しつつあり、より利用者の立場に立った対応が求められています。 この研修では、社会人としての心構えを築くとともに、スタッフ側から積極的にコミュニケーションを作り出すことの重要性と、温かな応対のための具体的な表現方法を学びます。

※1時間に1回10分程度の休憩をとりながら進行いたします

時間	内容	オンライン研修の進め方
00:00	**■オリエンテーション** ◇社会人としての心構え ◇施設におけるマナーの重要性について考える	・拠点ごとに意見交換し代表拠点が発表→講師講義によるまとめ
(休憩10分)	**■「利用者第一主義」の実践　～接遇マナーの基本５原則～** 利用者・ご家族とのより良い人間関係づくりのために、思いやりの気持ちの伝え方を学ぶ。挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度の５項目をあたたかな接遇の基本・マナーの基本として捉え、その大切さと実践のポイントを考える。 ◇挨拶：温かい人間関係づくりの第一歩。自分の心を開き、相手に迫る挨拶のポイントを理解する。 ◇表情：相手の表情は自分を映す鏡。豊かな表情をつくるための表情訓練を実習する。 ◇身だしなみ：第一印象はわずか数秒で決まる。誰からも好印象を持たれる身だしなみを習得する。 ◇言葉遣い：言葉遣いは心遣い・気遣いを形に表わしたもの。患者様への思いやりの心を伝えるために敬語の基本を知り、患者様の心に寄り添う言葉選び・言い回しを学ぶ。 ◇態度：誠意・熱意・創意など内面的態度を外面的態度に表わすポイントを理解する。	・5原則がなぜ重要かを講師講義 ・5原則それぞれのポイントを拠点ごとに意見交換し代表拠点が発表→講師講義、講師デモンストレーション→拠点ごとに実習→代表拠点発表、講師講評 ・言葉遣いは講師対受講者での会話実習→拠点内でペアになって練習→代表者対講師の会話実習発表、講師講評
02:00	**■信頼感を伝える接遇動作** 態度は「目に入る言葉」と言われ、相手に対する思いやりや心構えを形にして表現する力を持っている。入居していただいていることへの感謝の気持ちや、利用者・ご家族への気遣いが伝わる立ち居振舞いを実習を通して身につける。 ◇接遇動作：立ち姿・お辞儀・物の授受・指し示し・案内 ◇状況別応対ケーススタディ	・接遇動作の講師デモンストレーション→拠点内で練習

Copyright (C) CAPLAN Corporation All Rights Reserved.