

静岡県老施協 接客マナー研修会 (主催:研修委員会)

開催要綱

毎年大変ご好評頂いております接客マナー研修について、本年度は4年ぶりに会場(集合)開催にて行うことになりました。

昨年度、一昨年度の研修で大変好評だった講師を迎え、福祉施設職員に接客マナーの基本を的確に理解させ、職員としての常識と節度をわきまえた接客マナーを身に付けさせる研修内容となっています。

特に今年度新たに採用された職員や、受講したことはあるけれど改めて接客マナーについて学びたい職員など、会員施設職員の皆様の多数の御参加をお待ちしています。

記

1 趣 旨

どれほど素晴らしいサービスを用意しても、それを利用者に提供する現場スタッフの接客態度が悪ければ、「顧客満足度」は半減してしまいます。自己の接客マナーが施設の印象そのものを左右するという接客マナーの基本を理解させ、普段何気無く使っている言葉遣いや言い回し、態度等を再確認し、より良い接客マナーを身に付け、実践的な接客スキル全般のブラッシュアップを可能にします。

2 主 催 静岡県老人福祉施設協議会 研修委員会

3 日 時 令和5年7月5日(水) 14:00 ~ 16:00

4 場 所 静岡県総合社会福祉会館 7階 703 会議室

5 対象者 施設職員全般

6 定 員 100名程度(先着順)

7 参加費 1,000円

8 内 容

接客対応研修～的確で思いやりのある対応を目指して～

《講師 森田 素子 接客インストラクター 元日本航空客室乗務員》

- ① 「利用者第一主義」の実践 ～接客マナー基本5原則～
挨拶、表情、身だしなみ、言葉遣い、態度
- ② 信頼感を伝える接客動作
接客動作、状況別対応ケーススタディ

*講義内容については一部変更する場合もございますのでご承知おき下さい。

○ タイムスケジュール

13:45	14:00	15:00	15:10	16:00
入室 開始	研 修 ①	休憩	研 修 ②	閉会

- 9 参加申込 参加希望者は、別紙「参加申込書」に必要事項を記入し6月21日(水)必着で下記 Email アドレスあて申し込むこと。(期限厳守)

申し込み先 静岡県老人福祉施設協議会 事務局
〒420-0856
静岡県静岡市葵区駿府町 1-70
☎ 054-653-2311
Fax 054-653-2312
Email sizurosi@vesta.ocn.ne.jp