

元東京ディズニーリゾート研修講師による実践研修 接客マナー研修 7/17 開催

介護サービス提供事業者にとって、介護サービスの質を高めることはとても重要です。しかし、質の高いサービスを提供していても、接客マナーが伴っていなければ、全体的なイメージは良くなることはありません。サービス提供の入口ないしは基礎となるのが接客マナーです。

また、どんなに心を込めて介護しても、接客の基本的な知識や技術がなければ、利用者に快くサービスを利用してもらうことには繋がりません。一方、接客の知識や技術が高かったとしても、心が通ったホスピタリティー（おもてなしの心）溢れる対応でなければ、利用者や家族に介護従事者の思いは伝わりません。日頃行っている何気ない対応や行為が、利用者や家族に不快な思いにさせてしまうこともあるかもしれません。

本研修では下記カリキュラムに記載した通り、接客の基礎知識から、コミュニケーションに至るまで、接客全般を網羅した内容にしました。接客に関する知識や技術だけではなく、ホスピタリティーについて理解頂くことも重視しています。

是非、この機会に、介護業界における接客マナーの基礎知識と基礎技術とホスピタリティーの基本を学んでいただき、サービスマナーの向上に結び付けて頂きたいと願っております。

受講生の声：●最初は恥ずかしかったのですが、最後は笑顔を自然に出せていたのに気付きました。●仕事の目的が手段になっていたことに気付かされました。●共感できる内容ばかりでした。●いろいろな体験ができ充実した1日となりました。●ディズニーを交えた講義とても楽しく理解できました。●胸がジーンとなり贅沢な時間でした。●前向きな心を大切にしていきたいと思いました。元気をもらいました。●事業所に帰っていい研修ができそうです。●ものすごく楽しかったです。●「褒められる体験」は貴重でした。●今迄の研修で一番気付かされました。●現場で活かせる内容でした。●フラスの表現、ポキャフラーの大切さを痛感。

日程 7/17 (9:30~16:30) 受講費 10,800円

講義内容

①	接客マナーの基礎知識	①福祉・介護における接客マナーとは
②	接客の基本	①笑顔のポイント ②あいさつのポイント
③	コミュニケーション	①コミュニケーションの基本
④	ディズニー流接客 ワンポイントレッスン	①ディズニー流接客ワンポイントレッスン ②プラス言葉
⑤	まとめ	①まとめ ②成功循環モデル

講師紹介 石坂秀己 先生 接客向上委員会&Peace 代表

1969年生まれ。東京都出身。

都立高校を卒業後、株式会社オリエンタルランドに入社。東京ディズニーランドのアトラクションの責任者として約15年勤務。研修インストラクターを兼任し、接客研修の基礎を築き上げる。

退職後、アミューズメント業界への派遣を中心とした人材派遣会社に入社し、幅広く研修スキルを身につけ、さらに実績を積む。2005年、独立開業し、接客研修を中心としたビジネスモデルを構築するため「接客向上委員会&Peace」を設立、現在に至る。

<著書>「ディズニーランドが教えてくれたみんなが笑顔で働ける習慣」

「ディズニーランドで語り継がれる魔法の言葉33」

申込方法：電話、ファックスにて受付いたします。締切：全て先着順になります（80名）

問合せ先：お茶の水ケアサービス学院 事務局

TEL：03-3863-4000 FAX 03-3863-4006

受講対象：介護従事者全般、事務職員等

研修会場：北農健保会館 札幌市中央区北4条西7-1-4 JR札幌駅 徒歩6分

ファックス 03-3863-4006

お名前	フリガナ	事業所名	
住所	(〒 -)	(事業所・自宅)	
TEL		FAX	

※お申し込み後（お申込み日を1日目とします）、7日目以降のキャンセルについては、お振込前でも受講料の半額がかかります。

尚、申込日に拘らず7/3以降のキャンセルについては全額のキャンセル料がかかりますのでご注意ください。

※キャンセルのご連絡がない場合は、キャンセル扱いにはなりませんのでお気を付け下さい。