

### 3 密回避の研修会

～接客マナーの根拠を知り、ホスピタリティのスキルアップ～

Zoom

介護職のための ここは押さえておきたい

## 接客マナー基礎研修 オンライン開催決定！

キャリアパス要件Ⅱの具体的な取り組みとなる研修テーマに、初任職員対象に基本的な接客・マナーの理解があります。

本研修は、他職種からの中途採用者・これまでの接客マナーに不安を抱いている介護職員、そして新人を対象に接客マナーの基礎について、わかりやすくお伝えします。介護現場ならではの接客マナーの大事なポイントも学べるため、リーダー職員の指導力向上にも繋がります。

コロナウィルスの感染が心配される中、少しでも安全な環境で受講していただきたいと思い、今回の研修会を Zoom（オンライン会議システム）にて開催することと致しました。

Zoom（インターネットに繋がるパソコンやスマートフォンがあれば無料でインストールが可能）が繋がる環境であれば、会場にお越しただかなくても受講していただけます。Zoomでの受講が難しい場合は、東京にてサテライト会場をご用意いたしました。感染拡大防止の観点から、講師は会場へ参りませんが、受講時間中は Zoom にて直接皆様の質問にお答えいたします。

また、介護職としての身だしなみについては、Zoom にて講師とともチェックしていただきます。講義動画と、好ましい例・好ましくない例を取り入れた動画マニュアル、会議システムを活用し、オンラインの利点を活かして理解を深めていただきます。

**11/19 13:00～16:30 受講費 11,000円**

ネット配信加入者は半額で受講可

Zoom	【受講前に…講師からのメッセージ】
講義動画	【接客とビジネスマナーの違い】 ・マナーとは ・接客とは ・接客のできている施設はここが違う
講義動画	【接客の五原則（あいさつ）】 ・あいさつの意味 ・ここで差がつくあいさつ ・入室のマナー
Zoom	【あいさつについての補足】 好ましい例、好ましくない例 【プロの意識が感じられる身だしなみ】 ・身だしなみ3つのルール ・身だしなみチェック ・態度
講義動画	【ことばの影響】 ・基本は丁寧語 ・語尾を整える ・専門職のプロとは ・現場で普段使っている気をつけたいことば ・優しいってどういうこと？ 【何を届ける仕事ですか】 ・役割 ・社会人のマナー ・ウォンツサービスとニーズサービス ・利用者が求める職員像
Zoom	【本日のまとめ、質疑応答】

講師：濱島しのぶ 株式会社しのコーポレーション代表/介護支援専門員/全米NLP協会、日本NLP協会、LABプロファイルプラクティショナーの認定資格 ANAにCAとして配属。教官となり、新人CAの教育訓練を担当。同時にサービス接客委員会のプロジェクトメンバーとなり活躍。退社後、社会福祉法人に就職。教育担当で配属。教育するには現場をわかる必要があると介護士に転身。介護主任を勤め、現場職員の接客マナーの指導にあたる。現在は、起業し、医療現場の接客マナーセミナー、全国各地で施設内指導、コンサルティング、講演活動を展開している。

問合せ先（主催）：お茶の水ケアサービス学院 事務局 TEL：03-3863-4000

サテライト会場：（東京）お茶の水ケアサービス学院 千代田区岩本町 1-10-3 神田駅より徒歩7分

※事業所やご自宅でZoom参加が難しい方は、東京会場にてZoomに参加していただけます。

申込み FAX 03-3863-4006

受講方法（選択）  Zoom  東京 サテライト会場

お名前	フリガナ	事業所名	ネット配信の有無	有・無
住所	(〒 - ) (事業所・自宅)			
TEL	FAX	e-mail		

※お申し込み後（申込日を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。

また、申込日に拘らず 11/5 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ご注意ください。