

平成29年度 接遇マナー研修実施要項

1 目 的	福祉におけるいずれの分野においても、サービス利用者とその家族に対して、「接遇」「顧客満足度向上」などが求められています。 サービス事業所としての望ましい応対方法、接遇・マナーを身につけ、社会人・組織人としての意識付けや、基本動作を習得することを目的として開催します。
2 期 日	平成29年6月7日（水）
3 場 所	茨城県総合福祉会館1階 コミュニティホール 水戸市千波町1918
4 対 象 者	社会福祉施設等に勤務する全職員が対象 ※採用後概ね3年以内の職員にお薦めの研修です。 【定員280名程度】
5 研 修 日 程	別添、研修日程のとおり
6 受 講 料	1人 2,500円 （当日、受付にてお支払いください。） ※おつりのないようお願いします。
7 申 込 方 法	別紙、申込書をFAXでお送りください。【先着順】 ※FAX 到達確認の電話は不要ですが、不達の場合は研修受講が出来ないことがあります。
8 申 込 期 日	4月27日（木）～5月30日（火）【必着】 （本会会員の事業所は、4/27（木）以前でも申込み可とします。） ※定員を超えた場合は、期日前でも締切りといたします。受講不可の方については、本会より電話にてご連絡いたします。
9 そ の 他	① 受講申し込み後に、欠席または申し込み事項に変更がある場合は、速やかに茨城県社会福祉協議会 福祉人材・研修部にご連絡ください。 <u>無断欠席の場合は、「受講料」を請求することがありますので、予めご了承ください。</u> ② 受講申込書に記載された個人情報は、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。なお、本研修の受講者名簿に、氏名・所属・職名を掲載いたしますので、ご了承下さい。 ③ 駐車場の収容台数に限りがありますので、なるべく公共交通機関をご利用ください。 ④ 天候等の理由により、研修室の安全が確認できない場合は、中止することもありますのでご了承ください。受講当日の時間の変更等は、本会ホームページに掲載します。⇒「茨城県社会福祉協議会平成29年度社会福祉従事者研修」で検索してください。 ⑤ 服装は、研修を受講するにふさわしい服装でお越しください。（ジャージ、サンダル等不可）。また、体温調節ができるものをご着用下さい。 ⑥ 昼食は、各自ご持参ください。 ⑦ 研修時に、配慮が必要な方は、事前に下記までご連絡ください。
10 問 い 合 わ せ ・ 参 加 申 込 先	社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 福祉人材・研修部（平間・萩原） 〒310-8586 水戸市千波町1918 TEL 029-244-3755 FAX 029-244-3210

研 修 日 程

日 時	研修科目及び講師名	ねらい
【6月7日】		
9:15～9:45	受 付	
9:45～10:00	開 講／オリエンテーション	
10:00～12:00	講 義／ミニ演習 (仮題) 「職場生活の基本動作・マナー」 ～社会人としての意識を身に付ける～ ①接客のマナー ②訪問のマナー ③身だしなみ ④言葉づかい	1. 社会人、組織人としての意識を身につける。 2. 職場生活の基本動作を習得する。 3. 利用者満足度を踏まえたサービス事業所としての望ましい応対方法、接遇・マナーを身につける。
12:00～13:00	昼食・休憩	
13:00～16:00 (随時休憩)	-午前中の続き- ⑤電話対応 ⑥ハウ・レン・ソウのすすめかた ⑦ビジネス文書の書き方 ⑧職場の人間関係 ⑨SNSの考え方・使い方 ⑩冠婚葬祭のマナー <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">講 師 株式会社パスエイド 代表取締役 佐藤 敏彦 氏</div>	
16:00～	閉 会	

※プログラムに変更がある場合がございますので、予めご了解ください。

講師紹介：株式会社パスエイド 代表取締役 佐藤 敏彦 氏

主な経歴

- 1952年 日立市生まれ。横浜国立大学経営学部卒業。
- 1976年 日立金属株式会社入社。
その後日立エンジニアリング(株)に転属し、教育センター部長代理。
- 2006年 株式会社日立情報制御ソリューションズ人事部部長代理。
- 2008年 同社を退社し、2009年に株式会社パスエイド設立。
- 2011年 横浜国立大学経済学部非常勤講師 他

所属学会等

- ・日本マネジメント学会 ・日本産業カウンセリング学会・日本経営史学会

