

## 平成30年度 接遇マナー研修実施要項

1 目 的	<p>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。</p> <p>サービス事業所としての望ましい対応方法、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。</p>
2 期 日	<b>平成30年6月7日（木）</b>
3 場 所	<p>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</p>
4 対 象 者	<p>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】</p>
5 研 修 日 程	別添、研修日程のとおり
6 受 講 料	<p><u>1人 4,500円</u>（当日、受付にてお支払いください。） <b>※茨城県社会福祉協議会会員の事業所等（以下「本会会員」という。）は、1人 2,500円です。</b></p>
7 申 込 方 法	<p>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。</p>
8 申 込 期 日	<p><b><u>5月7日（月）～5月30日（水）【先着順】</u></b> <b><u>（本会会員の事業所は、4/16（月）から申込み可とします。）</u></b> ※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。</p>
9 そ の 他	<p>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></p> <p>② 受講申込書に記載された個人情報、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。</p> <p>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。</p> <p>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30年度社会福祉従事者研修」で検索してください。</p> <p>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。</p> <p>⑥ <b><u>昼食は、各自ご持参ください。</u></b></p> <p>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。</p>
10 問 い 合 わ せ ・ 参 加 申 込 先	<p>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</p>

## 研 修 日 程

日 時	研修科目及び講師名	ねらい
<b>【6月7日】</b> 9:15～9:50 9:50～10:00	受 付 開 講／オリエンテーション	
10:00～12:00	講 義／ミニ演習 「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好印象を持たれる為のポイント (表情、視線の合わせ方、身だしなみ、動作・仕草、話し方など) ②発声・発音 ③好印象を与える立居振舞 (正しい姿勢、挨拶の仕方、物の授受【書類、名刺など]) ④言葉づかい (感じの良い丁寧な言い方、敬語)	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接客のマナー/訪問のマナー ⑥電話対応 (電話の特性、かけ方、受け方【名指し人在席、不在時など]) ⑦ホウ・レン・ソウ (報告・連絡・相談) のすすめかた (職場内コミュニケーション) ⑧クレームの初期対応 ⑨SNSの考え方・使い方 まとめ	
16:00	閉 会	

### 講師紹介：株式会社エミー 代表 渡辺 満枝 氏

**職歴・経歴** 日本航空株式会社国際線客室乗務員として勤務。退職後国際科学技術博覧会にて博覧会協会コンパニオンの教育、運営管理を担当。昭和 62 年人材教育会社株式会社 EMMY を設立。経営者としての視点を忘れず、受講者の目線にも立った「愛情と情熱」を持った教育・指導は各方面より高い評価を得ており、日本全国東奔西走し活躍中。

**【資格】** プロセスコンサルテーション プラクティショナー NLP コンサルタント

**【著書】** 「接客は距離 85 センチのビジネスチャンス」

**【その他の活動】** 茨城地方労働審議会委員・茨城県商工労働観光審議会委員・筑波技術大学非常勤講師