

「職員の接遇」研修

特徴 と ねらい

接遇・マナーの基本的な考え方やスキルを振り返り、ご利用者・ご家族の期待と満足度向上を図ります。さらに他の業界の事例からホスピタリティを考えることにより、福祉事業所で活用できるマインドの醸成を図ります。また接遇等の改善を組織全体で取り組むことの重要性を意識・動機づけし、チームケアの推進とサービスの質の向上を目指します。

■プログラム【1.5～2時間】

時間	項目	内容
1.5 時間 ～ 2時間	■オリエンテーション ●接遇・マナーの基本的な考え方 (講義) ●接遇・マナースキルの振り返り (講義／実習) ●ご利用者満足度を向上させる ホスピタリティ研究 (実習) ●まとめ (講義)	・研修の目的と進め方 ・三位一体 ・最小律の法則 ・期待度と満足度の関係 ・第一印象の重要性 ・身だしなみ ・表情、笑顔 ・あいさつ、声がけの仕方 ・言葉づかい ～敬語、ご利用者・ご家族への言葉づかい、誤った言葉づかい ・色々な視点で捉える気づきと心配り ・他業界事例から学ぶ ・接遇、マナーの改善について

受講者の声

特別養護老人ホーム（横浜市）介護職員
接遇マナー、ホスピタリティやご利用者・ご家族が期待することに対して、自分たちが
できることを考える良い機会になりました。
ご利用者・ご家族ともに、こちらから挨拶、
声かけをしていきます。

特別養護老人ホーム（都内）介護職員
まず高齢者の方と介護者の感じ方が違うと
思い、介護マニュアルにはない、ご利用者
個々に対しての柔軟な対応が必要だと感じ
ました。また講師からご利用者の家族として
の話があり、とても良い研修でした。