

接遇とコミュニケーション

特徴 と ねらい

接遇の基本を理解し、実践を学ぶと同時に、接遇を実践する上で欠かせないコミュニケーションの取り方を習得します。

事業所における「サービスの質の向上」、職員同士の円滑なコミュニケーションによる「職場の活性化」と「チームケアの推進」、ご利用者・ご家族の「満足の向上」に重点を置いた短時間プログラムです。

■プログラム【3～4時間】 ※2回に分けて連続講座にすることもできます。

項目	内容
●導入編 【講義】	・接遇の基本と位置づけ ・サービスとホスピタリティの関係 ・最小律の法則と「真実の瞬間」を知る ・部分最適と全体最適とは ・コミュニケーションリスクを理解する ・苦情とクレームについて
●接遇実践編 【講義/実習】	・第一印象の重要性と与える影響 ・立ち居振る舞い ・挨拶とお辞儀のポイント、声かけの仕方 ・言葉づかいのポイント ・クッション話法
●コミュニケーション編 【講義/実習】	・対人関係の基本原則 ・傾聴の重要性と心構え ・言語（バーバル）、非言語（ノンバーバル）で触れあう ・傾聴の仕方 ・相手を責めない「I（アイ）メッセージ」の活用 ・分かりやすい話し方「PREP 法」の活用
●まとめ	・デンマークのケアワーカーの5つの条件に学ぶ ・「接遇はサービスの質をつくる」

受講者の声

介護老人保健施設（都内）介護職員

相手の気持ちにそって、笑顔で対応するということを忘れかけていたので、明日から、しっかりと相手の気持ちを考えて笑顔で接したいと思います。

介護老人保健施設（都下）介護職員

異業種の接遇サービス事例はとても興味があり、介護の仕事にも役立てることが出来るのが数多くあると思います。さらに深く学習して仕事に役立てていきたいと思っています。