

介護職のためのここは押さえておきたい接遇マナー基礎研修

～接遇マナーの根拠を知り、ホスピタリティのスキルアップ～

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遇・マナーの理解があります。

他職種からの中途採用者、これまでの接遇マナーで合っているかどうか不安な介護職員、そして新人を対象に接遇マナーの基礎について、根拠をお示し、わかりやすくお伝えします。もちろん、新人職員に指導するリーダーや主任等の方にも、介護現場ならではの接遇マナーの大事なポイントをお伝えしますので、指導力が上がります。

講師は、元ANAのCA（キャビンアテンダント）のフライトトレーナーをされ、CAの教育に従事。介護現場にあっては、一職員のお立場から主任となり、多くのスタッフを育てられた濱島しのぶ先生です。CA時代に培った接遇と介護現場で必要な接遇を融合したメソッドをわかりやすく学習します。先生が実践されてきた接遇マナーの数々を実体験でお示しする事例を通し、ホスピタリティのスキルアップもできるカリキュラムといたしました。

カリキュラム

- ◎ 介護現場の接遇マナーとビジネスマナーの違い
- ◎ 接遇マナーのできている現場の7つの実践
- ◎ 接遇マナーができていく順番
- ◎ 接遇の目指すもの
- ◎ 身だしなみチェック
- ◎ ことばづかい
 - ・現場で普段使っている気をつけたいことば
- ◎ 優しさが伝わる態度
- ◎ 相手をいやす笑顔 ほか

講師：濱島しのぶ（はましま・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 ANAにて、CA→フライトトレーナーとなり、新人CAの教育訓練を担当。同時にサービス接遇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。教育担当で配属されたのですが、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、現場職員の接遇マナーの指導にあたる。現在は、起業し、医療現場の接遇マナーセミナー、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

日 程 2020年2月18日 9:30～16:30
受講料 11,000円 **ネット配信の加入者は半額で受講できます**
会場 お茶の水ケアサービス学院 東京都千代田区岩本町1-10-3 JR神田駅 徒歩10分
対象 介護職（新人・中途採用）・新人教育担当・介護リーダー、管理者等
申込方法 ファックスでのお申込になります。下記の申込書式を記入の上、ファックスを送信願います。受付後確認のファックスを致します。
支払方法 受講案内を送付致しますので、受講案内が届いた後お振込み願います。
問合せ先 お茶の水ケアサービス学院 TEL 03-3863-4000

ファックス 03-3863-4006

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

※お申込後（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のキャンセル料がかかります。また、申込日にかかわらず、2/4以降のキャンセルについては、受講料の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。