

# 接遇・マナー研修会

介護は、最後で最高のサービス業といえます。どのような接遇を利用者様は望んでいるのでしょうか。介護技術も大切ですが、その前に・・・

**介護職のプロとして接遇力をみがきましょう!**

## 「内 容」 研修時間：2時間 「基本編」

### ①アイスブレイキング

研修に対してのモチベーションアップのため

### ②接遇マナー研修の目的

### ③CSとは(顧客満足とは)

### ④ビジネスマナーの必要性

### ⑤マナーとは

### ⑥ホスピタリティ(接遇)マナーとは・・・

### ⑦相手に誠意を伝える接遇マナーを向上するには

### ⑧こころを伝える表現を具現化するための方法

### ★ 第一印象の重要性

### ★ 身だしなみ4つのポイント・・・誰からも好意

### ★ 豊かな表情 ～プロ意識の笑顔をつくる～

### ★ スマイルトレーニング (演習含む)

### ★ 挨拶の重要性 (演習含む)

### ★ 挨拶の意味

### ★ 挨拶のポイント (演習含む)

※初回の研修であり、職員の皆様の接遇力が様々だと考えますので、まずは目指す方向性等を共有すること、エビデンスに基づく講義・演習を行い、研修内容を具体的に実行することの重要性をお伝えしたいと思います。



企画:高木アカデミー

問合せ:090-8076-8387 担当高木

