

接遇マナー研修 プログラム

※ こちらのプログラムは一例でございます。

項目	研修内容	形式
◆オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・研修主旨・目的 ・介護・看護に携わる人の心構え ・本来の仕事の役割とは ・接遇マナーとは ・利用者さんとのコミュニケーションについて ・何故喜ばれる応対が必要なのでしょう ・現場実践課題の決定 ・自己目標設定。 	講義
◆挨拶の重要性とその効果	<ul style="list-style-type: none"> ・心を通わず挨拶とは ・良い挨拶の効果 ・心の通う挨拶のポイント ・挨拶+ひと声を添える効果 ・入居者(利用者)様への返事の仕方 	講義 & 実習
◆与える印象の重要性	<ul style="list-style-type: none"> ・表情、身だしなみ、立居振る舞いが与える印象 ・態度と動作の心がけ <p>(歩き方/ドアの開閉の仕方/物の受け渡し方/等)</p>	
◆言葉の大切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・普段使う言葉の大切さ ・エネルギーを与える言葉、奪う言葉 ・言葉が現象を生み出す 	講義 & 実習
◆コミュニケーション力をつける	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様とのコミュニケーション ・話の聴き方が鍵～コミュニケーションの始まりは聴けること～ ・信頼を得る話の聴き方 ・不愉快にさせない話の打ち切り方 	講義 & 実習
◆敬意ある会話のマナー	<ul style="list-style-type: none"> ・クッション言葉の活用でやわらかい表現へ ・好感を得る表現方法 	講義 & 実習
◆臨機応変な応対	<ul style="list-style-type: none"> ・こんな場面での対処法 	
◆喜んでいただく人になろう！	<ul style="list-style-type: none"> ・喜んでいただける自分づくり～気付く人になろう～ ・物事のとらえ方、考え方でハッピーに 	
◆まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・実践成果発表&自己目標成果発表 ・人間的魅力ある人へのステップ 	

☆こちらのプログラムは2h～3h/回×8～12回の一例でございます。(研修項目、内容はこの他にもございます)

☆実施内容によって時間、回数などは如何様にも対応可能でございます。

☆研修費用:35,000円/1h(企画、資料制作費含む)

※詳細な打合せにより御社独自のプログラムを作成してまいります。