

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

☆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。

※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。