

# 『 接 遇 講 習 会 』

## 開 催 要 項

### 1 目 的

対人援助サービスが基本である福祉施設において、利用者やその家族とのより良い関係構築のため、職員一人ひとりの接遇マナーがより重要となります。また、職場内での良好な人間関係を築く上でも不可欠なものです。

本講習会では、接遇マナーの専門の講師を招き、実演を交えながら接遇の心、技術を習得する講習を行い、更なる魅力ある職場環境づくりに資することを目的とします。

### 2 主 催

社会福祉法人福利厚生センター  
公益社団法人山形県社会福祉振興会

### 3 参加対象者

福利厚生センター会員  
(原則として1事業所1名。ただし、定員に余裕がある場合は、2名以上の参加も可とします。)

### 4 開催日時 令和元年9月6日(金) 9:30~16:50

### 5 会 場 『山形国際ホテル』

山形市香澄町3-4-5 / TEL 023-633-1313

※無料駐車場完備

6 定員 40名 (定員になり次第、締め切ります)

7 参加費

福利厚生センター会員：1,000円(資料代・昼食代)

なお、参加にかかる交通費、宿泊費等については、参加者負担となります。

8 講師

トータルマナー株式会社(兵庫県西宮市)

代表取締役 田野 直美(たの なおみ)氏

主な活動 関西作法会会長。兵庫県の各市役所の職員研修をはじめとして、企業、大学、福利厚生センター接遇講習会の講師を務めている。その他、マナーに関する多数の書籍を出版し、テレビ出演するなど幅広く活躍。

9 申し込み期間及び申し込み方法

・令和元年7月29日(月)～8月23日(金)

・別紙「参加申込書」により、山形県社会福祉振興会(ソウエルクラブ山形事務局)宛て、FAXでお申し込みください。

10 問い合わせ・申し込み先

公益社団法人山形県社会福祉振興会/ソウエルクラブやまがた

TEL 023-642-2155

担当：日下部(くさかべ)

FAX 023-642-1493

令和元年度福利厚生センター東北ブロック「接遇講習会」プログラム

講 習 内 容
<p>講習① 「福祉サービスの心構え」</p>
<p>講習② 「服装と身だしなみのマナー」 ・服装と身だしなみの重要性      ・服装と身だしなみのチェック</p>
<p>講習③ 「笑顔とあいさつ」 ・笑顔とあいさつの重要性 ・笑顔とあいさつの実践</p>
<p>講習④ 「お辞儀(実演あり)」 ・お辞儀の使い分け(3種)      ・お辞儀のポイント ・お辞儀の実技(ビデオ撮り)      ・ビデオ撮りレポート</p>
<p>講習⑤ 「敬語のマナー」 ・敬語の種類、敬語の基本      ・敬称 ・子どもからお年寄り・ご家族などへの使い分け ・クッション言葉、婉曲表現      ・対応の基本用語</p>
<p>講習⑥ 「電話対応のマナー(実演あり)」 ・かけ方、受け方      ・取り次ぎ方 ・不在時の対応、伝言の聞き方</p>
<p>講習⑦ 「職場のマナー(実演あり)」 ・職員同士のあいさつ、言葉遣い ・指示の受け方、報告の仕方</p>
<p>講習⑧ 「クレームの対応」 ・対応の基本 ・個別事例の紹介</p>
<p>講習⑨ 「ご家族・お客様の対応(実演あり)」 ・基本の受付      ・案内の仕方  ・応接室の受付      ・お見送り</p>

※ 内容が一部変更になる場合があります。

## 「 接 遇 講 習 会 」 参 加 申 込 書

契約者コード									福利厚生センター契約者コードをご記入ください。
法 人 名									
代 表 者 名	⑩								
住 所									
担 当 者 名							連絡先電話		

参加者氏名	<small>(ふりがな) (漢 字)</small>	会員番号	
		性 別	男 ・ 女
職 名		年 齢	
勤務先事業所名			
勤務先住所			
勤務先TEL・FAX	TEL	FAX	
事業所の種類	高齢者・知的障害・身体障害・児童・保育所・社協、団体 <small>(※該当する項目を○で囲んでください。)</small>		
備 考			

- ・職名欄は勤務先での役職名をご記入ください。(例:施設長、総務課長、主任など)
- ・申込受付期間:令和元年7月29日(月)～8月23日(金)
- ・申込み後の変更等は、受付期間最終日(8月23日)までとさせていただきます。

**公益社団法人山形県社会福祉振興会 (ソウェルクラブ山形事務局) 行**  
**FAX 023-642-1493 / 締切日8月23日(金)**