

施設にお伺いし  
全スタッフに  
ご参加いただけます

～ご利用者様・ご家族様も満足するかかわり方～

# 介護接遇マナー研修 1時間コース

クレスコパートナーズの介護施設従事者向け特別セミナーです  
ご希望の日程で実施いたします（東京、名古屋、大阪、福岡も対応いたします）

## ■プログラム内容

1. CSとは（お客さま満足とは） ～お客さまの気持ち～
  - ・施設の強みと弱みを振り返る
  - ・お客さまのご家族の期待に応えるには？
  - ・CSの重要性の確認
  - ・接遇の連鎖性
2. 介護接遇の基本の習得 ～第一印象の重要性～
  - ①挨拶・・・・・・・・・・状況に合わせた挨拶と声の表情、丁寧でスマートなお辞儀の仕方
  - ②身だしなみ・・・・身だしなみとおしゃれの違い、清潔感を感じさせる身だしなみの整え方
  - ③表情・・・・・・・・・・安心感を与える目元・口元の表情、あごの角度による印象の違い  
目線の高低差が生じたときの対応の仕方
  - ④態度・・・・・・・・・・案内の仕方 エレベーター対応、物の受け渡し（空間管理）
  - ⑤言葉づかい・・・・・・優しさと安心感を感じさせる言葉づかい、お客さまに依頼をする時の言葉づかい
3. トータルチェック ～一連の流れをイメージして～
  - ・お声かけ → ご案内 → ご説明 → 気配り
  - ・学んだポイントを押さえてロールプレイング

元CAが講師として  
「おもてなしの心」  
をお伝えします

## セミナー参加者からの声！

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 紹介のお客さまが増えた        | <input checked="" type="checkbox"/> 思いやりの伝え方がわかった             |
| <input checked="" type="checkbox"/> お客さまからのクレームが減った    | <input checked="" type="checkbox"/> 対応マナーに自信がついて施設内の雰囲気明るくなった |
| <input checked="" type="checkbox"/> お客さまと接することが苦でなくなった | <input checked="" type="checkbox"/> スタッフがプラス思考になった            |
| <input checked="" type="checkbox"/> スタッフが自ら行動するようになった  | <input checked="" type="checkbox"/> 問い合わせが増えた                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> お客さまに名前でもらえるようになった | <input checked="" type="checkbox"/> 実践トレーニングが現場で役に立った         |

## クレスコパートナーズのセミナーはここが違う！

### 経験豊かな講師陣

年間200回以上の研修を  
医療、金融業、流通業、サービス業、  
不動産業、IT関連業、製造業、医療施設など  
あらゆる業種での会社で実施し、  
高い評価とリピート率を誇っています

### 充実サポート

講師は接遇マナーを知り尽くす  
元日本航空客室乗務員で編成を組み、  
的確な指導を受講生一人一人に  
行います

### 結果が出せる研修にこだわります

知識があっても、行動がおこせなければ  
意味がありません。  
「わかる→できる」までの徹底指導で  
目に見えない「おもてなしの心」を  
見せる化します

※研修費用についてはご相談に応じます。 お気軽にお問い合わせください。

## 研修のお申込方法

電話でのお申込みはこちら  
**03-4590-0414**  
担当：宗形  
メールでのお申込みはこちら  
info@cresco-partners.co.jp

事業所名

ご担当者名

電話番号

FAXの場合はお名前・電話番号をご記入いただき **03-6893-5041**へお送りください