

公開講座
お一人での
参加可能

介護施設向け 「介護接遇マナー講座」を開設します

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」までの徹底指導でご利用者様だけでなくご家族様にも
満足していただける目に見えない「おもてなしの心」を見せる化します

このような方におススメ！

- ★介護接遇の基本を習得し、ご利用者様・ご家族様の満足を高めたい
- ★接遇と介護の違いを理解し現場ですぐに活用したい

セミナー参加者からの声

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

介護接遇マナー講座

(~ご利用者様、ご家族様も満足するかかわり方~)

日時

第4回 2018年12月14日(火) 15:00~17:00

※2018年11月13日(木)締め切り

場所

六本木セミナールーム

東京都港区六本木2-2-6 福吉町ビル8F (MAP)

費用

企業申込みの方：5,000円(税込み)

(お一人の参加も可能です) 複数参加者割引有

～講座内容～

- ◇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
- ◇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
- ◇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

～申込方法～

下記URLの申込フォームよりお申込みください。
<http://www.cresco-partners.co.jp/contact/>

※規定の催行人数に達しない場合は、
申し訳ございませんが、講座開催を中止と
させていただきますので、ご了承ください。

株式会社クレスコパートナーズ
〒108-0075
東京都港区港南2-16-8-201
TEL:03-4590-0414
FAX:03-6893-5041
MAIL:info@cresco-partners.co.jp
URL:http://cresco-partners.co.jp