

研修番号  
1

## 「接遇・マナー研修（新規職員向け）」開催要領

## 1. テーマ

「心を込めた応対をしよう」

## 2. 講 師

株式会社 Woomax 松本 理恵 氏

株式会社 Woomax プロフェッショナルパートナー講師

ICPコーチング認定コーチ、一般社団法人 Viha-la Yoga 協会代表理事

人材教育の研修講師として、明確な理論とわかりやすい教え方で受講生から指示を集めている。

また、心と身体の調和、精神自立と経済的自立をテーマに、キャリア開発・社員教育・コミュニケーション講座など、担当プログラムは多岐に渡り全国で活動する。

## 3. 開催日時及び会場

【日 時】平成29年6月1日（木）午前10時～午後4時

【会 場】名古屋市高齢者就業支援センター 大会議室

名古屋市昭和区御器所通3-12-1 御器所ステーションビル5F  
最寄駅：地下鉄 鶴舞線・桜通線「御器所」駅

## 4. 定員及び対象者

【定 員】100名

【対象者】障がい福祉施設および高齢者福祉施設に勤務する職員で

採用後おおむね1～2年の職員

## 5. ねらい

施設職員は利用者のみならず、家族や地域住民、行政や関係各所などさまざまな人と日々接し、業務を円滑に進めることができることが求められる。このためには良い人間関係を築くことが不可欠で、関係構築の第一歩に接遇・マナーがある。

本研修では、基本的な接遇・マナーを学び、心を込めた応対を身に付けることを目指します。

## 6. 日 程

9:30 10:00

12:00 13:00

16:00

受付	<講義・演習> 接遇・マナーとは 第一印象 挨拶 敬語	休憩	<講義・演習> 電話応対 名刺 顧客満足(CS) アサーション

※一部内容を変更する場合があります。

※開始5分前から注意事項等の説明を行います。

※昼休憩以外にも、適宜休憩を設けます。

裏面へ続きます

7. 申込期限

平成29年5月10日（水）

※参加申込は、名古屋市社会福祉協議会 社会福祉研修センター ホームページから  
お願いします。 (<http://care-net.biz/23/zaitakunet/ex04-2.php#kensyu-b>)

名古屋市社協 と 在宅福祉部 で検索。

詳細は別紙「申込方法のご案内」をご覧ください。

※5月15日（月）までに、受講決定者には「受講決定のお知らせ」を、落選者には  
「落選のお知らせ」をFAXで通知いたします。