

## 「接遇・マナー研修」開催要項

研修番号  
4

### 1. テーマ

#### 「相手の心に響く接遇マナーの基本」

### 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支持を集めている。

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30年7月18日（水） 10：00～16：00

【会 場】名古屋市総合社会福祉会館 7階 大会議室

名古屋市北区清水4-17-1

最寄駅：地下鉄名城線「黒川」駅

### 4. 定員及び対象者

【定 員】100名

【対象者】高齢・障害福祉事業所に勤務する採用後1年未満の職員

### 5. ねらい

社会人として備えておくべき接遇・マナーの基礎知識、身だしなみや言葉遣い、コミュニケーションスキルやクレーム応対等総合的に学び、利用者と良好な関係の構築を目指す。

### 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 ■ 顧客満足(CS) ■ 第一印象 (身だしなみ・姿勢・挨拶)	休憩	<講義・演習> ■ 敬語 ■ コミュニケーションの基本 (聴く力と伝える力) ■ クレーム応対ケーススタディ

※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。

## 7. 服装

研修中は職場での服装（ユニフォーム等）でお願いいたします。  
※ユニフォーム等を持参いただき、着替えていただくことも可能です。  
※勤務時の身だしなみのチェック等を行います。

## 8. 申込期限

### **平成30年 6月10日（日）**

※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 社会福祉研修センター で検索。

詳細は別紙「申込方法のご案内」をご覧ください。

※6月15日（金）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。

## 9. その他

- (1) 平成30年9月7日（金）に、同じ内容で研修を実施します。
- (2) 研修会場には、受講者用駐車場はありませんので、必ず公共交通機関でお越しください。
- (3) 昼食は各自でおとりください（会場での飲食は可能です）。
- (4) 講義・演習中の携帯電話やスマートフォンの操作は控えていただきます。  
緊急連絡等は会場外でお願いします。
- (5) 空調管理の調節が難しいため、ご自分で温度調整ができる服装でご受講ください。