「社会人としてのマナー研修」開催要項

研修番号
1

１．テーマ

「相手の心に響く、社会人としての接遇マナーの基本」

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】**令和元年　７月　４日（木）　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<u>採用後１年未満</u>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を総合的に学び、利用者との良好な関係の構築図るとともに、利用者満足度の向上を目指す。

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

令和元年　６月１０日（月）

※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１４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）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。

（２）昼食は各自でおとりください（会場での飲食は可能です）。

（３）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。

（４）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。

（５）当日は所属で使用されている名札をお持ちください。