

「社会人としてのマナー研修」開催要項

研修番号

01

オンライン

1. テーマ

「社会人としてのホスピタリティマナーとは」

2. 講師

日本接遇教育協会 阿部 ふみ 氏

<プロフィール>

医療・福祉・介護業界からの多くの研修・講演依頼を受けると同時に医療業界や福祉業界での接遇講師養成や従業員教育に力を入れ、実践的なワークを取り入れた研修を行う。

3. 開催日時及び会場

【日時】令和6年7月2日（火） 10:00～16:40

【会場】オンライン会場 ※ZOOMを使用したオンラインでの研修となります。

4. 定員及び対象者

【定員】100名 ※申込が定員を超過した場合は抽選になります。

【対象者】高齢・障害福祉事業所に勤務する採用後概ね1年未満の職員

5. 参加にあたりご準備いただくもの

(1) パソコン (Windows10 推奨) 及びインターネット環境 (光回線)

※7.9 インチ以上のタブレットでも可能ですが、Wi-Fi 環境が必須となります。

なお、スマートフォンでの参加はご遠慮ください。

(2) 静かな環境 (部屋)

※周囲の音量によっては研修に支障がでることがあります。

(3) ヘッドセット (マイクとイヤホン) ※PC 内蔵のものでも可能です。

(4) Web カメラ ※PC 内蔵のものでも可能です。

6. 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対応等を総合的に学び、利用者との良好な関係の構築を図るとともに、利用者満足度の向上を目指す。

7. 日程

9:15 9:45 10:00 12:00 13:00 16:00 16:40

受付	操作説明	<講義・演習> ■ 接遇・マナーとは ■ 第一印象 (身だしなみ・姿勢・挨拶) ■ 敬語の基本と応用 ■ スピーチロックに気を付けよう (言葉遣いの注意点)	昼休憩	<講義・演習> ■ コミュニケーションの基本 (聴く力と伝える力) ■ クレーム対応ケーススタディ ■ タイプ別対応法 (ご家族・外部の方)	高齢者及び障害者虐待防止法の理解
----	------	--	-----	---	------------------

※開始 15 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。

※16 時より高齢者及び障害者虐待防止法について理解を図る研修を実施させていただきます。

8. 申込期限

令和6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。

詳細はホームページに掲載されている「申込方法のご案内」をご覧ください

※ 6月17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」をメールで通知いたします。

9. その他

- (1) 本研修は ZOOM を使用したオンラインでの研修となりますので、ご参加いただくには PC 及びインターネット環境が整っている必要があります。
- (2) 本会ホームページに ZOOM の動作確認方法を掲載しておりますので、必ずお申込み前に動作確認をお願いいたします。
- (3) 本研修は音声だけの参加や聴講のみの参加はできません。必ずビデオで顔が映り、音声で発言ができる状態でのご参加となります。
- (4) 1 端末につき 1 名参加することができます。※ 1 台の PC で複数名の受講は不可。
- (5) 受付開始 2 時間前の時点で、名古屋市内において「特別警報」、「暴風警報」または「警戒レベル 4」等が発令された場合は、研修を中止します。またその他やむを得ない事由が発生した場合も中止となる場合があります。中止の場合は社会福祉研修センターホームページでもお知らせします。