



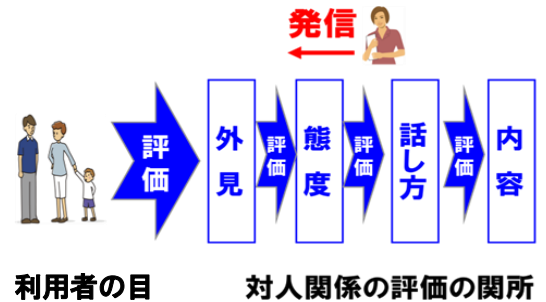
研修の目標観

- 1 社会福祉法人の職員としての使命感を高め、CS（利用者満足）の考え方を理解する。
- 2 ビジネスマナーと接遇の重要性・必要性を理解する。
- 3 好感度が高く、良好なコミュニケーションのキッカケとなるビジネスマナーと接遇のスキルを習得する。



研修のポイント

- ・しつけやべき論としての接遇ではなく、コミュニケーションのスキルとしての接遇を習得していただきます。
- ・前職やアルバイトの経験などを通して身に付けた、自身のビジネスマナーを見直し、うまくできることとうまくできないことを明確にし、更なる成長のキッカケとなります。



※下記プログラムは一例です。貴組織のご要望に合わせてプログラムをご提案させていただきます。

| 研修の内容・タイムスケジュール | | 進め方・手法 |
|-----------------|---|--------------|
| 午前 | 「CSとは」 ・CS（利用者満足）のポイントは、利用者視点に立つこと | 講義 |
| | 「対人関係の評価の関所」 ・好感度の高い接し方は良好なコミュニケーションのキッカケとなる | 講義 |
| | 「第一印象・身だしなみ」 ・スマイルトレーニング、持ち物・服装などのチェック | 講義/ペア演習 |
| | 「態度」 ・立ち方、座り方、挨拶の仕方などの訓練 | 講義/ペア演習 |
| 午後 | 「敬語の使い方」 ・尊敬語と謙譲語の区別、間違えやすい敬語など | 講義/グループ演習 |
| | 「電話対応の基本」 ・電話の受け方・取り次ぎ方など | 講義/ペア・グループ演習 |
| | 「名刺交換、来客対応」「その他のマナー」 ・名刺の扱い方、受け方、渡し方、その他のルール ・席順、案内の仕方、タクシーの乗り方など | 講義/ペア演習 |
| | 「研修の振り返り」 | 個人演習/グループ発表 |