

広島県就労振興センター研修会開催要項

「障害者自立支援法」が施行され、すでに2年を過ぎ新サービス体系への移行も徐々に進んできています。福祉を取り巻く環境も価値観の多様化、高度情報化、高度技術化が進み、これに伴い社会人としてのルールやマナーはもちろん、高い人間関係能力（ヒューマンスキル）が求められるようになってきます。また、「就労移行支援事業」や「就労継続支援事業」はもちろんのことですが、その他の事業または学校関係における就労支援も含め今まで以上に企業との関係や対外的な活動が増えてきており、ビジネス交渉等に関する基礎的知識も必要になってきています。

そこで今年度も、例年実施している「ビジネスマナー研修」を、実践トレーニングを中心にさらに充実させた内容で企画致しました。また、ビジネス交渉に加え、「ビジネス文書の書き方」「電子メールのポイント」を加えより実務的な面も取り入れることで多職種の皆さんにもご参加頂き今後の事業所での活動にとって有意義な研修になることを期待しています。

期 日 平成20年8月8日（金）

会 場 広島県社会福祉会館 2階会議室1・2

〒732-0816 広島市南区比治山本町12-2

TEL (082) 254-3411

内 容 「ビジネスマナー研修」

株式会社キャップ 広島営業所

午前 ◇福祉現場における接遇の心構え

◇お客様本位の応対とは

～ビジネス文書の書き方～

～電子メールの注意ポイント～

午後 ◇来客応対 ～ロールプレイング～

◇感じのよい電話応対 ～実践トレーニング～

◇応対の7つのポイント

まとめ

主 催 社団法人広島県就労振興センター調査・研究・研修部会

対 象 社団法人広島県就労振興センター会員事業所職員（主として中堅職員）

特別支援学校・その他就労支援機関従事者

定員30名

参加費 センター会員 1,000円、非会員 2,000円（参加費当日支払い）

日 程

9:30 10:00 10

12:00 13:00

16:00

8	受	開	福祉現場における接遇の心構え	昼	来客応対 ～ロールプレイング～	閉
/			お客様本位の応対		感じのよい電話応対	
8	付	会	ビジネス文書の書き方	食	～実践トレーニング～	会
			電子メールの注意ポイント		応対の7つのポイント	

研修内容

- 午前 ◇福祉現場における接遇の心構え
1. 「福祉はサービス業」として磨きをかける
 2. ホスピタリティマインドの向上
- ◇お客様本位の応対とは
1. 感じのよい応対
 - (1) 非言語コミュニケーションを大切にする
 - (2) 笑顔の挨拶
 2. 感じよく話す
 - (1) 正しい敬語の使い方
 - (2) ここに気をつけよう！温かい話し方とは
 3. ビジネス文書の書き方
 - (1) ビジネス文書の種類
 - (2) 作成の基本
 - (3) ビジネス文書の形式
 - (4) 出欠の返事の書き方
 - (5) ビジネス文書の言葉の使い方
 4. 電子メールの注意ポイント

- 午後 ◇来客応対
1. お客様のお迎えの仕方・訪問の仕方
 2. 印象の良い応対用語
 3. 名刺交換 ～ロールプレイング～
- ◇感じの良い電話応対
1. 電話の心構え
 2. 受け方・かけ方 ～実践トレーニング～
- ◇感じよく応対する7つのポイント
- ◇まとめ

・・・・・・・・・・参加申込書・・・・・・・・・・

ビジネスマナー研修

平成 年 月 日

事業所名 _____

名 前	職 種	勤務年数

*昼食については各自ご準備をお願いします。

駐車場は設けておりませんので公共交通機関でのご参加をお願い致します。

申し込み締め切り 平成20年7月25日(金) 厳守

申し込み先 社団法人広島県就労振興センター TEL 082-252-3100
FAX 082-252-3155