

広島県共同募金会助成事業

ビジネスマナー研修会要綱

平成24年度より、すべての障害サービス事業所が新体系事業に移行し、本格的に新たな福祉へのスタートが切られました。

福祉はサービス業であるという視点から、利用者あるいは事業所を取り巻く関係者の皆様とお付き合いにおいて、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)が必須条件となっていることはもうすでにご承知のことと思います。広島県就労振興センターではこの視点から「ビジネスマナー研修」を計画実施し、早いもので10年が過ぎようとしております。今期改めて今までのビジネスマナー研修を整理し、更なる内容の充実とより多くの関係者の皆様の参加を図るため、福山会場、広島会場の年2回企画いたしました。第1回目の福山会場は6月に開催し、盛況のうちに終了しております。第2回目の研修は「中級編」として基本的なマナーの上に、昨年度も好評で要望の多かった「クレーム対応」を加えたものになっています。研修を進めるにあたっては、実践トレーニング、「事例研究」～グループワーク～を取り入れ、より内容を深めていきたいと考えております。

ぜひ多くの方々にご参加頂き、今後の事業所での業務に有意義に活用して頂ければ幸いです。

記

期 日 平成24年9月8日(土) 9時30分～17時00分

会 場 広島県社会福祉会館 2階 会議室1・2

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・中級編」 ～クレーム対応研修～

講師 Morita キャリアプランニング 森田 ひとみ氏

主 催 社団法人広島県就労振興センター

協 賛 一般社団法人トータルライフサポートふくやま

対 象 センター会員施設職員、一般社団法人トータルライフサポートふくやま会員施設職員、
その他就労支援機関従事者 定員30名

参加費 社団法人広島県就労振興センター、一般社団法人トータルライフサポートふくやま会員：無料
非会員 2,000円

日 程

	9:00	9:30	40	12:00	13:00		16:30
9 / 8	受	開	◇一般社会における接遇の心構え ◇接遇の重要性～ロールプレイ～ ◇心のこもった対応術 ◇好感のもてる電話対応 ～ロールプレイ～ ◇クレーム対応の基本的心構え	昼	◇クレームに対する効果的接遇のために ケーススタディ ～グループワーク～ ◇クレーム対応 ◇心のこもった声掛け&笑顔の挨拶で クレーム0を目指そう!	閉	会

研修内容

- 午前
- ◇一般社会における接遇の心構え
 - ◇接遇の重要性
 - 1. 第一印象の重要性 ～ロールプレイング～
 - 2. 挨拶の徹底
 - ◇心のこもった対応術
 - 1. 言葉使いは心遣い
 - ◇好感もてる電話対応 ～全体ロールプレイング～
 - ◇クレーム対応の基本的心構え
 - 1. なぜ、クレームが起こるのか？
 - 2. クレームはビジネスチャンス！
 - 3. クレームの種類
- 午後
- ◇クレームに対する効果的接遇のために
 - 1. なぜ、クレームが起こるのか？
 - (1) お客様対応ミスを招く3つの原因
 - (2) 実践的事例をもとにクレーム対応術を習得 ～グループワーク～
 - ◇クレーム対応
 - 1. クレーム対応の3原則
 - 2. 聴くことでクレームの90%は解消する
 - 3. クレーム対処の効果的な言葉遣い
 - 4. 『報・連・相』の徹底で接遇苦情の防止を
 - ◇心のこもった声かけ&笑顔の挨拶でクレーム0をめざそう！
 - ◇まとめ

・・・・・・・・・・参加申込書・・・・・・・・・・

ビジネスマナー研修 平成 年 月 日
施設名 _____

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24年8月31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