

広島県就労振興センター研修会開催要項

今や福祉はサービス業であるという視点から、利用者の皆様の満足を得る為には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ています。また、「就労移行支援事業」や「就労継続支援事業」その他の事業または学校関係における就労支援も含め企業との関係や対外的な活動も日常的な業務となっており、ビジネス交渉等に関する基礎的知識も必要となってきました。

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行い、昨年好評だった「クレーム対応」も含めて企画致しております。また、ビジネス交渉に加え、ビジネス文書、電子メールのポイント、という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22年7月31日（土） 9時30分～16時00分

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」～接遇の基本および接遇リーダー研修～
株式会社キャップ 広島営業所

主 催 社団法人広島県就労振興センター

対 象 社団法人広島県就労振興センター会員事業所職員
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 無 料
非会員 2,000円

日 程

9:00		9:30	40	12:00	13:00	16:00
7	受	開	福祉現場における接遇の心構え 第一印象の重要性 正しい言葉遣い 電話対応	昼	積極的対応 訪問の仕方 ビジネス文をマスターしよう クレーム（苦情）対応 クレームを防ぐ まとめ	閉
31	付	会		食		会

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
3. 全職員が営業マン

◇第一印象の重要性

1. 好印象を与える立居振舞　～ロールプレイング～
2. 身だしなみのチェックポイント
3. 挨拶の励行

◇正しい言葉遣い

1. 敬語と謙譲語の使い分け再確認
2. 正しい敬語の使い方

◇電話対応

1. 心構え
2. 電話の受け方、かけ方　～実践トレーニング～

午後

◇積極的対応

1. こちらからの声かけ
2. プラスストロークとマイナスストローク

◇訪問の仕方

1. 訪問アポイントの取り方　～実践トレーニング～
2. 笑顔の挨拶は最高の導入
3. わかりやすく説明する
4. 帰り際は大切
5. フォローを忘れない

◇ビジネス文をマスターしよう

- (1) ビジネス文書の種類
- (2) 正しい敬語の使い方
- (3) ビジネス文書の形式
- (4) 報告書の書き方
- (5) ビジネス文書の言葉の使い方
- (6) 報告書の書き方
- (7) 電子メールの注意ポイント

◇クレーム（苦情）対応

1. クレーム処理の三原則
2. クレーム処理の三変化
1. クレーム対応のための非言語表現

◇クレームを防ぐ

1. お客様対応ミスを招く3つの原因
2. 事例研究　ケースを考察
3. 「報・連・相」の徹底で接遇苦情の防止を
4. 心のこもった声かけ&笑顔の挨拶でクレーム0を目指そう

◇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 _____

連絡先（担当者） _____

名 前	職 種	勤務年数

- * 研修内容において「名刺」が必要ですので、各自ご持参ください。
- * 昼食については各自で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。
- * お申し込みはFAXにてお願いいたします。

申し込み締め切り 平成22年7月22日（木）厳守

お申し込み・お問い合わせ先
社団法人広島県就労振興センター事務局
TEL 082-252-3100
FAX 082-252-3155