

広島県就労振興センター研修会開催要項

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の関係において、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ます。そして、その知識・技術をもって相手との信頼関係を構築しながら様々な事業を進めておられることと思います。しかし、サービス提供の過程の中では時として「苦情・クレーム」という形で利用者や関係者の声が返ってくることも少なくありません。「苦情・クレームは宝、あるいは、最大のビジネスチャンス」とも言われますが対応を一步間違えればそれは大きく信頼を失いかねない重要な問題です。

そこで今年度の「ビジネスマナー研修」では、基本的なマナーに、近年好評で要望の多かった「クレーム対応」を加え、その対応過程の中で更に必要なビジネスマナーを習得していくことをねらい企画させて頂きました。また、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～を取り入れより深めて行きたいと思っております。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な研修になることを期待しています。

期 日 平成23年7月23日（土）
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」
 Morita キャリアプランニング

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施設職員 （主として中堅職員）
 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 2000円（資料代として）

日 程

9:00		9:30		40		12:00		13:00		16:30	
7 / 23	受 付	開 会	◇福祉現場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 ～全体ロールプレイ～ ◇クレーム対応の基本的心構え			昼 食	◇クレームに対する効果的接遇の為に ケーススタディ ～グループワーク～ ◇クレーム対応 ◇心のこもった声かけ&笑顔の挨拶で クレーム0をめざそう！			閉 会	

