

広島県就労振興センター研修会開催要項

社会情勢はここ一年の間、めまぐるしく変化をしております。

好景気といわれていた昨夏から半年も経過しないうちに 100 年に一度の大不況といわれるようになっていきます。また、私たちを取り巻く障害者福祉も法改正を経て大きく変わりつつあります。

そのような中、地域への参画が強く謳われ、社会人としてのルールやマナーはもちろん、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、ビジネス交渉に関する基礎知識はますます必要となってきます。

そこで、今年度も例年実施している「ビジネスマナー研修」を開催いたします。ベーシックな基礎に加え、より深く営業力やコミュニケーションを重視した内容に合わせ毎年好評でありますビジネス文書や電子メールのポイント、更に今年度は新たにクレーム対処法などを織り交ぜ企画をいたしております。

一人でも多くの方にご参加いただき、日々の業務に役立てていただければ幸いです。

期 日 平成 21 年 7 月 11 日 (土)

会 場 広島県社会福祉会館 2階会議室 4・5

〒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 (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 無 料

非会員 2,000 円

日 程

	9:10	9:30	40	12:00	13:00	16:30
7 / 11	受 付	開 会	福祉現場における接遇の心構え 1 第一印象の重要性 正しい言葉遣い 電話対応 接遇苦情への対応の仕方	昼 食	福祉現場における接遇の心構え 2 訪問の仕方 ビジネス文をマスターしよう クレーム対処法 クレームを防ぐ まとめ	閉 会

研修内容

午前

◇福祉現場における接遇の心構えⅠ

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

◇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～

◇接遇苦情への対応の仕方

1. クレーム時の対応のポイント
2. 報・連・相の徹底で接遇苦情の防止を
3. プラスストローク
4. こんな話し方に気をつけて

午後

◇福祉現場における接遇の心構えⅡ

1. 「福祉はサービス業」として磨きをかける
2. 全職員が営業マン
3. 積極的対応
 - (1) こちらからの声かけ
 - (2) 訪問のアポイントの取り方

◇訪問の仕方

1. 第一印象を更にUP　～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

- (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) 封書の書き方
- (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

◇クレーム対処法

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

◇クレーム対処法 ～なぜクレームは起こるのか～

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. 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

・・・・・・・・・・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21年6月30日（火）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