

初級クラス サービスマナーセミナー

本セミナーでは、福祉職としての基本である、相互理解のためのコミュニケーションスキルを高め、利用者満足の上につなげることを目的とします。社会の一員としての意識づけやビジネスマナーの習得を目指します。

2日間 研修 5月28日(火)・5月30日(木)
両日とも 10:00～16:30

研修プログラム

1日目

1. オリエンテーション
2. 質の高い福祉サービスとは？
3. 気持ちが通うコミュニケーション
 - ・話し方の原則
 - ・敬語の基本
 - ・表情や態度の与える影響
 - ・傾聴スキルの活用
 - ・好意的な関係を作るには
4. ビジネスマナーの基本と実践
 - ・お辞儀と挨拶
 - ・名刺の受け渡し
 - ・訪問のマナー
 - ・電話の受け答え
 - ・電話対応スクリプト
5. 質問表の記入
わからなかったところ、聞き逃したところなどを記入



講師

増田 知乃 氏

有限会社レイズ
人材育成コンサルタント



2日目

1. 1日目の復習と質問表対応
2. プロとしての話し方
 - ・周囲に与える影響を考える
 - ・信頼感を高める話し方の基本
 - ・ご利用者やご家族との話し方
 - ・職員間の信頼関係を高めるには
 - ・プラスのストローク
 - ・相手の立場で話すために
 - ・説明(わからせる話)スキルの向上
 - ・PREP法とPREV法の活用
 - ・こんな時どうする？(ケーススタディ)
3. 対人援助のプロになる
 - ・人の感情を理解する
 - ・怒りと向き合う
 - ・ポジティブな心理を大切にする
4. これからの私 自己効力感を高め、「できる」自分になるために！

対象 福祉現場で働く初級職員

会場 大阪府社会福祉会館

定員 60名 (先着順・定員に達し次第締切)

受講料 10,000円【2日間】

※受講決定された方には締め切り後1週間以内に受講決定メールを送信します。

※受講料の振込先、期日等は受講決定メールをご確認ください。

申込締切 5月7日(火)

※自然災害等により研修が延期または中止になる可能性があります。

※サービスマナーセミナー中級クラスは
6月に研修を予定しております。

お申し込みは

研修グループホームページまたは
<http://www.osakafusyakyō.or.jp/kensyu-c/>

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
大阪福祉人材支援センター 研修グループ
担当:谷・赤松 06-6762-9035

研修の
申し込みフォームは
こちらから

研修申込みされる皆様へ

大阪府社会福祉協議会
大阪福祉人材支援センター 研修グループ

研修にお申込みされるにあたってのお願い

大阪府社会福祉協議会 大阪福祉人材支援センター 研修グループでは、引き続き安心して皆様にご受講いただける環境を整えてまいります。

研修に申込される皆様におかれましてもご協力くださいますようお願い申し上げます。

■安心できる受講環境のために

- ・各事業所におきましても、引き続きの感染対策をされていることと存じます。
お互いに安心して研修に受講できるように、各自で感染対策をお願いいたします。
- ・本センターとしては、会場入口に消毒液を設置しておりますので、適宜ご利用ください。
また、休憩時等、定期的な換気を行います。
- ・ゴミは、各自お持ち帰りいただきます。

なお、地震・台風等自然災害などにより、やむを得ず研修を中止または延期させていただく場合がございます。

中止または延期の場合は、速やかにご連絡いたします。

