

やっいて堅苦しい？それは本当の接遇ではありません！

# 接遇マナー指導法 実践研修会

介護リーダーが体得し、現場で“やってみせて”部下に伝えよう！

やっいて堅苦しさを感じていたら、それは本当の接遇ではありません。介護現場の接遇マナーをマニュアルだけでやろうとすると、どうしても堅苦しくなってしまいます。接遇を修得するためには、まずは「介護現場ならではの接遇」をしっかり学ぶこと、そして介護リーダーが「やってみせられる」ことです。そうしてはじめて後輩職員たちも真似しはじめます。全日空の客室乗務員からケアワーカーに身を転じた濱島しのぶ先生が、豊富な現場経験を元に、介護職員に求められる接遇マナーを解説、実践演習する研修会です。

●対象者： 介護リーダー（主任・副主任・ユニットリーダー）、部下や後輩に直接指導する立場の介護職員

**1. まずは“心の距離感”を縮めよう！**

**2. 人手不足の現場リーダーの心得**

- リーダーの役割とは何か？
- 接遇委員会を成功させるステップ

**3. 接客と接遇の違いが分かるリーダーへ！**

- 接遇がマニュアル化できないのは何故か？
- 接遇とは「おもてなしの心」
- 堅苦しいと感じたら、それは接遇ではない！  
できたら楽しい！それが本当の接遇

**4. 接遇に必要な力**

**5. 接遇5原則はこうやって指導する**

- (1) 現場のあいさつの指導方法と  
来客案内のマナーの基本動作
- (2) 身だしなみのポイントと指導方法
- (3) 介護スタッフの理想の笑顔とは
- (4) 敬語の使い方と介護現場のことばづかい  
および指導方法（※グレーゾーン言葉の扱い）
- (5) 現場のシュミレーション～食事介助シーン応対



【講師紹介】濱島しのぶ先生 株式会社しののこーポレーション 代表取締役  
元・全日空客室乗務員、フライトトレーナー、全日空サービス接遇委員会プロジェクトメンバー  
元・特別養護老人ホーム介護主任兼教育担当、介護支援専門員、施設内接遇アドバイザー  
1981年全日空空輸株式会社客室乗務員として配属。その7年後、フライトトレーナーとして、新人キャビンアテンダント（客室乗務員）の教育訓練を担当。同時にサービス接遇委員会のプロジェクトメンバーとなり活躍。1989年同社退社。1999年社会福祉法人に採用。2003年同法人特別養護老人ホームに異動。教育訓練室に配属。その後介護主任となり、介護職員の教育に携わる。

【日時・会場】（東京・江戸川）平成24年2月17日（金）午前10時～午後4時 タワーホール船堀  
（埼玉・大宮）平成24年2月18日（土）午前10時～午後4時 大宮ソニックシティ

【受講料】1名様 7,350円 ※昼食つき（お弁当） 【定員】東京54名・埼玉30名まで

参加 申込書	法人名 事業所名		TEL			
	請求先 ご住所	〒	FAX			
2月17日 （東京・船堀）	名	参加者 ご氏名	1	2	3	4
2月18日 （埼玉・大宮）	名	参加者 ご氏名	1	2	3	4

切り取らずにこのままFAXにてお送りください。 **お申し込みは ▶ FAX 048-990-8630**

※お申し込み後、受講票および請求書をお送りいたします。 HP <http://www.1rankup.com>

【企画・運営】アンビシャス株式会社 埼玉県越谷市蒲生西町1丁目3-68 サテライト6ビル3階 TEL:048-990-8639