

接遇セミナーで大好評の濱島しのぶ先生がノウハウを伝授！ 介護リーダーが“やってみせて”教える 『接遇マナー指導法実践研修会』

介護現場の接遇マナーをマニュアルだけで身につけることは非常に難しいものです。介護リーダーが「やってみせる」ことができ、はじめて後輩スタッフたちも行動を真似しはじめます。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、豊富な現場経験と知識を元に、介護職員に求められる接遇マナーを解説、実践演習するセミナーです。 ●対象者：介護リーダー・部下後輩に直接指導する立場の介護職員

1. こんな新人どうやって指導する？

- (1) 社会常識があまりにも無さすぎ！
教えますけど私は親じゃない！
- (2) そもそも言ってる事が理解されてない。
日本語が通じてないのでは？と感じる
- (3) とにかく非常識すぎてあきれてしまう…。
どう教育したらいいの？

2. 人手不足の現場リーダーの心得

3. 接客と接遇の違いが分かるリーダーへ！

4. 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) 敬語の使い方の基本と
介護現場のこぼれおおよび指導方法
- (5) 現場のシュミレーション
～食事介助のシーンの対応



【講師紹介】濱島しのぶ先生 株式会社しののコーポレーション 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、院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。

【日時と会場】(埼玉・大宮) 平成22年10月15日(金)午前10時～午後4時 ソニックシティ
(東京・大井町) 平成22年10月16日(土)午前10時～午後4時 きゅりあん

【受講料】 7,350円 (1名様)昼食代込み ※お座席に弁当をご用意いたします。

【定員】 各会場45名まで ※定員になり次第、受付終了とさせていただきます。

HP

参加 申込書	法人名 事業所名					TEL
	請求先 ご住所	(法人宛・個人宛)				FAX
		〒				
10月15日 (埼玉・大宮)	名	参加者 ご氏名	1	2	3	4
			※ご氏名はお申込み後でも変更できます			
10月16日 (東京・大井町)	名	参加者 ご氏名	1	2	3	4
			※ご氏名はお申込み後でも変更できます			

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、参加のご案内および請求書をお送りいたします。 <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