

「接客について基礎から学びたい」「自信を持って来客対応、電話応対を行いたい」なら

# “出張” 接客セミナー【基礎編】

(3)

オンライン  
対応可

## ねらい・基本プログラム

接客マナーの基本姿勢、心構えを中心に学びます。

接客マナーの基本姿勢や、社会人、組織人としてのルールや心構えを学びます。相手に「安心」と「信頼」を与えるために、介護現場で求められる接客を一緒に考えます。

【標準研修時間 120分】

1. 介護現場に求められる接客とは  
介護接客の心がまえ
2. ご利用者様とのコミュニケーションについて  
接客と接客の違い
3. 接客の五原則  
挨拶、表情、身だしなみ、言葉づかい、態度
4. 接客用語  
心くばりを感じさせる話し方
5. 電話のかけ方、受け方の基本

※ ご要望に応じてクレーム対応等も  
プログラムに追加可能です。ご相談下さい。

- ◆ 受講対象種別／高齢者：○、障害者：○、児童：○、保健・医療：○
- ◆ 定員／5～60名程度（オンラインの場合は、40名まで）

## 講師

田中 美吉子(たなか みきこ) 氏

合同会社ヒューマンナガサキ 代表

- ・NPO法人日本サービスマナー協会認定ナー講師
- ・日本接客教育協会認定・介護福祉接客インストラクター
- ・一般社団法人日本アンガーマネジメント協会認定ファシリテーター



長崎市出身。JAL国際線客室乗務員として約30年間乗務。国際線チーフパーサーとして、機内サービスの統括、グループ運営、新人客室乗務員の指導育成、採用面接官、ならびにCS推進コアメンバーとして部内の接客向上に取り組む。退職後は故郷に戻り、エアラインスクールの校長職に就き多くの大学生達を航空業界へ送り出す。2013年よりマナー講師となり、県内多くの企業・教育機関で接客＆マナー研修を担当。業種に合わせカスタマイズした実践的指導には定評がある。

## おススメポイント

ご自身の職場に外から電話をかけた時、「あれ？」と違和感を感じたり、気になる対応をされたことはありませんか？また、急な来客にも笑顔で対応していますか？“接客”は、親しい職員同士ではなかなか注意しにくい課題です。本セミナーでは、挨拶や電話応対等、簡単な動きを取り入れながら、利用者や家族に「安心」と「信頼」をもたらす接客の基礎を身につける講座になっています。

「演習メインの接客セミナーを開催したい」「実践事例も含めて学習したい」なら

# “出張” 接客セミナー【応用編】

(4)

オンライン  
対応可

## ねらい・基本プログラム

心に響くサービスを届けるための接客マナーを学びます

接客セミナー【基本編】で学んだ接客実践マナーを、さらにレベルアップさせ、様々な場面で応用して実践するためのポイントを学びます。

【標準研修時間 120分】

1. 介護職のための接客演習
  - ・接客は心の気配り
  - ・スタッフ一人の印象が  
施設全体のイメージを決めることも・・・
  - ・好感、信頼を高める演習
  - ・丁寧に・さわやかに対話する演習
  - ・苦情・クレームに対応する演習
2. 事例考察・総合演習

- ◆ 受講対象種別／高齢者：○、障害者：○、児童：○、保健・医療：○
- ◆ 定員／5～60名程度（オンラインの場合は、40名まで）

## 講師

山口 幸子 (やまぐち さちこ) 氏

(合)ケアネットスクール 代表  
看護師 / 介護支援専門員



看護師を20年経験。介護保険がスタートした時期に介護支援専門員の試験に挑戦。試験勉強中に介護保険制度に感動し、介護の分野で仕事をしたいと強く思う。

平成14年からは平成26年まで、長崎情報ビジネス専門学校(介護福祉士養成コース)の教員として、介護の仕事を目指す学生への指導を行った。また、合同会社ケアネットスクールの代表として、介護関連の資格取得をサポートしている。

## おススメポイント

基本的な接客マナーは身につけているけれど、福祉分野に特化した接客についてもっと詳しく学習したい！という方のために、実際の接客場面を想定したロールプレイや事例検討を取り入れた研修メニューとなっています。