

スタッフの対応で、ご利用者様やご家族様からクレームを受けたことがある。
 言い方や伝え方が悪くて、トラブルを招いたことがある。
 ご利用者様のリピート率が思ったように上がらない。
 施設内で接遇教育を行ったことがない。 → **とお悩みの施設の方へ**

安心と信頼をはぐくむ 介護スタッフのための接遇セミナー



日時 随時開催

(ご希望の日をお問い合わせください)

13:30~16:30(受付 13:00~)

場所

エスエスブレイン2階会議室

※お申込み後に、詳細な会場地図を送付いたします。 **21,600円**(税込)

参加費

お一人様

接遇と対応の基本マナーを身につけると、ご利用者様やご家族様とのコミュニケーションがより円滑になるとともに、ご利用者様の満足度も高まります。毎日ご利用者様に対応するスタッフだからこそ、正しい接遇マナーで接していけば、施設のイメージアップにつながります。

【主な講座内容】

- ・介護業界を取り巻く環境
- ・サービス業としての求められる意識
- ・感じがいいと思ってもらえる接遇マナー
- ・表情・あいさつ・返事・ことばづかい・身だしなみ
- ・質問力と共感力を身につけよう
- ・見学にお見えになった方への受付での対応
 (個人ワーク・ペアワーク・ロールプレイングなど行う参加型のセミナーです)

【講師】 エスエスブレイン戦力強化トレーナー
 関美分・鈴木ゆかり

接遇マナー等社員研修の第一人者。二人とも17年以上の講師経験を持つ。クライアントの意向を研修に反映させながら、きめ細やかな指導を行なう研修スタイルは、定評があり、リピートも多い。著書は「利益を生み出す主婦パートを育てるすごい方法」(東洋経済新報社)がある。

■私たちエスエスブレインが選ばれている理由

1. 地元業者のため、対応がスピーディ。
2. 介護施設、病医院、市役所をはじめ、多数の上場企業での実績があり、信頼できる。
3. 研修の内容が実践的で具体的なため、次の日から行動に移すことができる。
4. 事前の打合せもていねいで、研修後も報告書を持って、フォローに来てくれる。

■参加された介護スタッフの声

- ・接遇マナーがなぜ重要なのがよくわかりました。知っているのと知らないのでは、まったく違うと思いました。
- ・言葉づかいや対応の仕方を少しでも気をつければ、すごく印象が変わることに気づきました。やれることから少しずつ意識して実践します。
- ・日頃何気なく行っている行動の中に大事なものがあふれていました。ひとつひとつ心を込めて取り組もうと思いました。
- ・利用者様やご家族のことを考え、親切ていねいに接し、心によりそって行動します。

*日程が合わない場合はご相談ください。
 *施設に伺い研修を行うことも可能です。

お申込み書 ※下記に必要事項をご記入の上、FAXにてお申し込みください。 **FAX:053-474-6855**

施設名		申込み責任者	
ご参加者氏名	(フリガナ)	役職	
		MAIL	
所在地	〒		
TEL		FAX	

※ご記入いただいた情報は、申込み手続き処理および弊社からのご案内のためにのみ使用させていただきます。

株式会社エスエスブレイン
<http://www.ss-brain.com/>

〒430-0901 静岡県浜松市中区曳馬 6-25-36
 TEL:053-474-3178 FAX:053-474-6855 E-mail:ss-brain@ss-brain.com
セミナー事務局 担当:関・鈴木

よろしければ研修にお申込みになる際ご覧になったものにチェックをお願いいたします。

ダイレクトメール ホームページ FAXDM 紹介