令和5年度　社会福祉施設従事者対象研修

接遇リーダー研修

対人援助サービスにおいては、職員による日々の関わり全てがサービスとなり、時には自身の立ち振る舞いや言動によってご利用者や家族とトラブルに発展することもあります。
この研修では、そんな思いもよらぬトラブルを防ぐために接遇の基本を学び、信頼関係をより強固にするためのコミュニケーションを取得します。
また、リスクマネジメントの視点から接遇の意義や意味を学ぶことで自身で考え行動できる人材を育てるとともに、法人全体のサービスの質の標準化を目指します。

日時　1.15（月）　10:00～17:00　　定員40名

講師　川﨑　理代　氏
（株式会社エイデル研究所人材育成支援部　コンサルタント）

対象　社会福祉施設に従事する中堅職員で、
新任職員等を指導する立場の方

内容
①福祉職場における接遇の重要性と意義
②苦情・クレームの基本理解
～苦情統計の数字から学ぶ～
③基本的接遇に関する理解
④接遇を現場の事例から考える
～各事業所の課題を基にグループワーク～
※簡単な事前課題を行っていただきます

会場
こうべ市民福祉交流センター

受講料　6,000円（事前振込）

申込　R5 12月18日までに市民福祉大学ホームページよりお申込みください。
https://www.shiminfukushidaigaku.jp/
※締切後も申し込みを受け付けている場合がありますので、お問い合わせください。
※お知らせいただいた個人情報は、この講座に関する事務以外に一切使用いたしません。

お問い合わせ
社会福祉法人神戸市社会福祉協議会　市民福祉大学
〒651-0086神戸市中央区磯上通３丁目1-32こうべ市民福祉交流センター
TEL:０７８－２７１－５３００　FAX：０７８－２７１－５３６５
E-mail:daigaku@with-kobe.or.jp