

# 福祉現場で働く方のための 接遇マナー研修

日時 令和6年 12月 12日 (木) 10:00~17:00

内容 信頼を得られる接遇の基本姿勢  
○接遇とは ○基本的な接遇マナー  
○仕事への取り組み姿勢、思い ○自己紹介ワーク  
好感度を上げる接遇マナー  
○心をつかむ挨拶 ○安心感を与える話し方  
○信頼感を高める言葉遣い ○ケース場面におけるコミュニケーションワーク  
トラブルを避ける接遇マナー  
○苦情やご要望の聴き方 ○カスタマーハラスメント対策  
○スタッフ間での接遇マナー  
接遇マナーにつながるメンタルコントロール  
○自らの感情コントロール方法  
○相手を大切に、自分も大切にする接遇を知る

受講料

6,000円

※事前振込

講師 橋本 珠美 氏 (株式会社ユメコム 代表取締役)



対象 社会福祉施設の職員の方

定員 40名 ※応募者多数の場合神戸市内施設を優先して抽選

12月 5日 (木)

申込方法 ~~11月21日 (木)~~ 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、本研修にかかる事務以外には使用いたしません。

会場 こうべ市民福祉交流センター 3階 302教室



## 【主催・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3-1-32

こうべ市民福祉交流センター内

TEL: (078) 271-5300

FAX: (078) 271-5365

E-mail: daigaku@with-kobe.or.jp