

接遇・マナー研修【シラバス】

福祉研修センター

1 研修事業名	平成 31 年度 接遇・マナー研修
2 事業目的・ねらい	4 月から社会人になった方を主対象に、社会人、組織人、福祉従事者として求められる基本的な接遇技術を学び、研修で学習した内容を業務内で活用できることを目指します。
3 到達目標	(1) 社会人としての自覚、組織人、福祉従事者としての意識、心構えを持って行動できるようになります。 (2) 電話対応、来客対応等基本的な接遇技術を会得します。
4 対象者	社会福祉施設等に初めて従事した新任職員を対象とします。分野、職種は問いません。

5 科目名	基本的な接遇・マナーの理解について
6 講義担当者名	中川 奈美 氏（株式会社 AIQOL）
7 講義の日程	平成 31 年 4 月 23 日（火）午前 10 時～午後 4 時 30 分
8 時間数	6 時間 30 分（休憩時間含む）
9 講義の方法	講義・演習
10 科目のねらい	（上記、2. 事業目的・ねらいと同じ）
11 科目の内容	<p>(1) 社会人、組織人、福祉従事者としての心構え ・ 社会人、組織人、福祉従事者としての基本姿勢を確認します。</p> <p>(2) 接遇の基本 ・ あいさつ、身だしなみ、言葉遣いなど、より良い人間関係を築くビジネス・接遇マナーを理解します。</p> <p>(3) 社会人としての対応を学ぶ（来客対応・電話対応） ・ 福祉の現場で求められる社会人としての姿を描きます ・ 来客時の対応について理解します。 ・ 電話のかけ方と受け方の要点を理解します。</p> <p>(4) 社会人としての目標を立てる（まとめ） ・ 研修のまとめとして、各自で接遇目標を設定・共有します。</p> <p>※各内容について、ロールプレイ、ペアワークなどにより、体験しながら学んでいきます。</p>
12 使用テキスト	株式会社 AIQOL 作成のテキスト
13 使用機材	ホワイトボード、マーカーペン
14 備考	受講 4 ヶ月後に振り返りアンケートを実施します