



接遇担当者、現場リーダーの指導のお手本! 新常態で思いやりを伝える 接遇マナー実践研修

コロナ禍でも患者・利用者の琴線に響く 対応の仕方・視点を身につける



※講義時間:150分

【監修・指導講師】 接遇の伝道師
高橋啓子氏 一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会 理事長

病院・介護施設に特化した接遇マナーの普及に取り組み、この道一筋40数年で8万人以上を指導した実績がある。なかでも2001年から「接遇の伝道師」として、後継者養成を目的に「接遇インストラクター研修」を実施し、1万1千人の修了生を輩出した。この間一貫して取り組んできた「笑顔で接遇」の志を現場に根付かせるため、2015年「接遇大賞」を創設し、さらなる継続教育の奨励に尽力している。

【指導講師】 **巴里知子氏** 接遇インストラクター

接遇対応のレベルアップをはかり、サービスの質向上を実現する教育を中心に各地の病院、施設、官公庁、企業にて接遇・接客研修指導を実施。またキャリア・コンサルタントとして、人材のキャリア開発をサポートする。体験型・参加型セミナー講師として、わかりやすい講義と丁寧な実技指導が好評を博している。医療・福祉専門職対象の実力派接遇インストラクター。

録画配信 [視聴期間]
オンライン 約2週間 申込2~3日後から
視聴できます。

受講料 一般 **10,000円** 会員 **7,000円**
税込 ※テキストはpdfでご提供します。(印刷可)
※PC/タブレット/スマートフォンなどインターネット環境が必要です。

今どきの新人・若手もこれなら納得できる!

マナー 言葉遣い 電話対応 苦情対応

即、病院・施設で活用できる 接遇研修の実際

プログラム

1. 接遇とは (高橋啓子氏)
2. 思いやりを伝えるマナー (巴里知子氏)
3. 言葉遣い (巴里知子氏)
4. よりよい電話対応 (巴里知子氏)
5. 苦情・クレーム対応 (巴里知子氏)

付録
コロナ禍での接遇 (高橋啓子氏)
対談:コロナ禍での接遇 (高橋啓子氏, 巴里知子氏)

プログラムや講師プロフィールなどセミナーの詳細はこちらから ▶ 日総研 17273

関連雑誌 **Web教材+隔月刊誌** (定期刊行物・会員制)

「教え上手」のスキルと「学び上手」の育て方

看護人材育成

B5判 112頁
年間購読料 **22,650円** (税込)
1部頒価 **3,775円** (税込)

今後の特集

- 新人研修とプリセプター研修を上手に連動させよう[10-11月号]
- 思考がつながり全体像が見える看護過程の教え方[10-11月号]
- 目に見えない看護の大切な部分をどう教える?[12-1月号]
- 集合研修は縮小傾向! OJTの工夫で早期適応[2-3月号]

日総研 接遇大賞

優れたサービス取り組みを表彰

応募は9月30日まで。発表は11月。

取り組み事例の紹介記事はこちら

学費の最大70%が給付される 専門実践教育訓練給付金指定講座

厚生労働大臣指定 一般財団法人 日本総合研究所

社会福祉士養成所 通信課程

お問合せ TEL: **0120-054977** URL: **www.nissoken.com**