



かやば ちがこ

萱場 智賀子

代表 / 講師

ごあいさつ

長年、接遇インストラクターの仕事を通して感じたことは、接遇(礼節)の知識は「自分も守られ」「相手も守り」「会社をも守れる」ということです。接遇は複雑に内容を学ぶより、誰もがわかりやすく、実践できることが大事です。27年間現場で見てきた膨大な事例は私の強みです。又看護師だからこそ、相手を慈しみ尊敬し「心こそ大切なれ」を一貫とした指導に尽力しています。ぜひ受講にお越し下さい。

プロフィール

- 東京都武蔵野赤十字病院看護学校卒業(正看護師)
- 仙台赤十字病院勤務
- 仙台市内 開業医院勤務 師長経験
- 仙台市内 内科病院勤務 看護部長経験
- 大手企業 仙台研修センターに26年間勤務
- 仙台研修センターでは修了生約4000人教育実績
- 全国250軒以上施設で接遇教育指導と講演活動
- 介護福祉施設 教育学園にて研修企画次長経験

<お申し込みの流れ>

お申込み

受講申し込み用紙をFAX
又は郵送にてお送り下さい。
お申し込み用紙はホームページ
からダウンロード出来ます。



受講料お振込み

ご案内が届いてから7日以内に
最寄りの銀行から受講料を
お振込み下さい。
(振込手数料はご負担下さい。)

お問い合わせ

〒984-0046 宮城県仙台市若林区二軒茶屋12-6

携帯電話：090-1376-2487 / FAX：022-349-4850

受付時間：09：00～20：00 メールアドレス：kayaba@peace-nurse.com

接遇研修案内

見つけよう新しい自分
明日から誰でも実践できる



URL <http://www.peace-nurse.com>

社員教育に役立つメニューを
各コースご用意しております。
ニーズに合わせた要望も承ります。



研修会場で学ぶ

1 日コース型(終日集中して学びたい方へおすすめ)

・3つのコース(A、B、C)の中から選びいただけます。

コース	研修名	研修内容
A	接遇マナー研修 (基礎編)	知らなかったでは済まされない、人との接し方の基礎 ・身だしなみ (どのように自己管理をしたらいいの) ・立ち居振る舞い(職場内での身のこなし方) ・話し方(言葉の心遣い)(難しくない敬語の使い方)他 ・電話対応(相手の顔が見えないからこそ大切)(上手な電話対応) ・挨拶の仕方(言葉で表す挨拶)(動作で表す挨拶)基本習得
B	接遇リーダー 研修	リーダーとして、必要とされる能力の習得 ・リーダーの役割をきちんと知る(必要な管理能力と問題解決能力) ・交流分析・・・自我分析し自分の弱点を知る ・後輩の上手な育て方(ストロークでコツと話術を学ぶ) ・コミュニケーション能力テスト(客観的に現在の自分を知る) ・接遇改善の仕方(環境サービス)(業務サービス)(接遇サービス)
C	クレーム対応 研修	クレームを未然に防ぐコツを知る ・クレームの捉え方(正しい捉え方で、全般の対応が変わる) ・クレーム原因(何が欠如すると発生するのか知る) ・二次クレームの防止策(初期消火が大切) ・クレーム対応の順番(これができたらクレームは怖くない)

※個別のご相談も承ります。 詳細については、お問い合わせ下さい。

継続コース / 御社で年5回 継続的に研修。(ビデオ撮影が可能であれば実施)

コース	研修名	研修内容
D	接遇研修 (年5回コース)	接遇内容が問われ、人も施設も選ばれる時代 ・施設内「環境」「業務」「接遇」の三方向からチェックします。 ・毎回、現状の接遇サービスのレベルを知り、課題を明確にします。 ・改善策の勉強会実施

あなたの職場で学ぶ

部分コース型(学びたい内容のみ希望)/(組み合わせで学びたい)

・6つのコース(E～J)の中から選びいただけます。(時間・内容 ご要望に調整可)

コース	研修名	研修内容
E	新入社員教育 (60分～120分)	社会人として礼節を学ぶ ① 社会人の心構え ② 円滑な仕事を目指す、報告、連絡相談の仕方 ③ 接遇についての知識を持つ
F	電話対応 (60分～120分)	電話対応美人を目指す ① 電話の特徴を知ると、上達が早くなる ② 基本的な電話対応知識 ③ 素敵な電話のかけ方・受け方(実技で習得) ④ 気持ちの良い対応(実技で習得)
G	クレーム対応 (60分～120分)	納得いく対応を目指す ① 初期消火は、最初の人で決まる ② クレームの捉え方、間違っていないか? ③ 基本的なステップ ④ 二次クレームの防止策
H	気持ちの良い 話し方 (60分～120分)	安心を与える話し方 ① 上からの話し方(命令文)は避ける ② 依頼系の話し方 ③ 和らぐ「クッション言葉」を多く使う ④ 正しい言葉使い…敬語は難しくない
I	第一印象で 好感度アップ (60分～120分)	好印象 UPを目指す ① ふさわしくない身だしなみは、どこが、どう、だめなのか ② あなたの挨拶は、伝わっているでしょうか ③ 動作で表す挨拶 / 言葉で表す挨拶 ④ 心の所作が立ち振る舞い貴女は大丈夫?
J	リーダー研修 (管理者、責任者、中堅) (180分)	リーダーとして、必要とされる能力の習得を目指す ① リーダーの役割をきちんと知る ② 管理能力と問題解決能力 ③ コミュニケーションとは ④ 円滑なコミュニケーションとは ⑤ 交流分析…自我分析し弱点を知る ⑥ スタッフ指導と育成 ⑦ 施設改善の仕方と接遇サービスの向上

視察コース / 普段気づかない業務中の接遇対応をチェックし改善いたします。

コース	研修名	研修内容
K	接遇研修 施設内視察	接遇内容が問われ、人も施設も選ばれる時代 ・職場を視察、課題を明確にします。 改善策の勉強会実施