



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
- 今日までの修了生約6,000人以上の教育実績
- 全国300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。)

# 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



### 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



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)の中からお選びいただけます。

コース	研修名	研修内容
A	接遇マナー研修 (基礎編)	<p>知らなかったでは済まされない、人との接し方の基礎</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・身だしなみ (どのように自己管理をしたらいいの)</li> <li>・立ち居振る舞い(職場内での身のこなし方)</li> <li>・話し方(言葉の心遣い)(難しくない敬語の使い方)他</li> <li>・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)</li> <li>・挨拶の仕方(言葉で表す挨拶)(動作で表す挨拶)基本習得</li> </ul>
B	接遇リーダー 研修	<p>リーダーとして、必要とされる能力の習得</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・交流分析・・・自我分析し自分の弱点を知る</li> <li>・先輩の上手な育て方(ストロークでコツと話術を学ぶ)</li> <li>・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)</li> <li>・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)</li> </ul>
C	クレーム対応 研修	<p>クレームを未然に防ぐコツを知る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームの捉え方(正しい捉え方で、全般の対応が変わる)</li> <li>・クレーム原因(何が欠如すると発生するのか知る)</li> <li>・二次クレームの防止策(初期消火が大切)</li> <li>・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)</li> </ul> <p>おすすめ研修</p> <p>クレーム研修 第二弾</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレマーの各タイプ別傾向を知る</li> <li>・悪質/不当求の背景と対応策</li> <li>・クレマーの怒りを沈める対応策</li> <li>・悪質なクレームに対応</li> </ul>

※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2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2回コース)	<p>接遇内容が問われ、人も施設も選ばれる時代</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内[環境][業務][接遇]の三方向からチェックします。</li> <li>・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。</li> <li>・改善策の勉強会実施</li> </ul>

## 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)の中からお選びいただけます。(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)	<p>社会人として礼節を学ぶ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 社会人の心構え</li> <li>② 円滑な仕事を目指す、報告、連絡相談の仕方</li> <li>③ 接遇についての知識を持つ</li> </ol>
F	電話対応 (60分～120分)	<p>電話対応美人を目指す</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電話の特徴を知ると、上達が早くなる</li> <li>② 基本的な電話対応知識</li> <li>③ 素敵な電話のかけ方・受け方(実技で習得)</li> <li>④ 気持ちの良い対応(実技で習得)</li> </ol>
G	クレーム対応 (60分～120分)	<p>納得いく対応を目指す</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 初期消火は、最初の人で決まる</li> <li>② クレームの捉え方、間違っていないか?</li> <li>③ 基本的なステップ</li> <li>④ 二次クレームの防止策</li> </ol>
H	気持ちの良い 話し方 (60分～120分)	<p>安心を与える話し方</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 上からの話し方(命令文)は避ける</li> <li>② 依頼系の話し方</li> <li>③ 和らぐ「クッション言葉」を多く使う</li> <li>④ 正しい言葉使い…敬語は難しくない</li> </ol>
I	第一印象で 好感度アップ (60分～120分)	<p>好印象UPを目指す</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① ふさわしくない身だしなみは、どこが、どう、だめなのか</li> <li>② あなたの挨拶は、伝わっているでしょうか</li> <li>③ 動作で表す挨拶 / 言葉で表す挨拶</li> <li>④ 心の所作が立ち振る舞い貴女は大丈夫?</li> </ol>
J	リーダー研修 (管理者、責任者、中堅) (180分)	<p>リーダーとして、必要とされる能力の習得を目指す</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① リーダーの役割をきちんと知る</li> <li>② 管理能力と問題解決能力</li> <li>③ コミュニケーションとは</li> <li>④ 円滑なコミュニケーションとは</li> <li>⑤ 交流分析…自我分析し弱点を知る</li> <li>⑥ スタッフ指導と育成</li> <li>⑦ 施設改善の仕方と接遇サービスの向上</li> </ol>

### 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	<p>接遇内容が問われ、人も施設も選ばれる時代</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場を視察、課題を明確にします。改善策の勉強会実施</li> </ul>