

福利厚生センター地方委託開催講習会
平成28年度接遇講習会 開催要項
～ANAビジネスソリューションから学ぶおもてなしの心～

- 1 目的** 福祉の現場には、施設設備や専門能力のほか、共感と敬意の心を言葉や態度で表す「おもてなし」が求められています。事業所内の「おもてなし」の質向上を図ることは、サービス利用者、利用者の家族、地域との信頼関係を築く上で必要不可欠です。
そのため、英国SKYTRAX社が運営するエアラインスターランキングで、4年連続最高評価となる5つ星を獲得した、ANAグループの「おもてなしの心の表し方」を通じ、リーダーとしての役割意識の醸成や、接遇とおもてなしの重要性を確認するとともに、接遇の具体的な表現方法を理解し身につけることを目的として、本講習会を開催します。
- 2 主催** 社会福祉法人福利厚生センター
福利厚生センター愛媛県事務局（社会福祉法人愛媛県社会福祉協議会）
- 3 期日** 平成29年1月20日（金）
- 4 会場** 愛媛県総合社会福祉会館2階「多目的ホール」（松山市持田町三丁目8番15号）
- 5 参加対象** 各事業所の接遇指導担当者等（中国・四国ブロック内のソウェルクラブ会員）
- 6 定員** 100名程度
- 7 参加費** 無料
- 8 日程・内容**
- | | |
|-------------|---|
| 12:15～ | 受付 |
| 13:00～13:10 | 開会・オリエンテーション |
| 13:10～16:10 | 講義 「リーダーシップを発揮するために」（60分程度）
組織の推進役に求められるリーダーシップについて確認します。 |
| | 講義・演習 「接遇の基本～率先垂範を目指して～」（80分程度）
基本の立ち居振舞いをもとに、感じの良い所作につながる対応を確認するとともに、スタッフへの指導のポイントを学びます。 |
| | 講義・演習 「組織におけるコミュニケーションの重要性」（40分程度）
組織における人の重要性を理解するとともに、お互いを尊重し笑顔の輪を広げながら、チームとして利用者の満足を得ることの重要性を学びます。 |
| 16:10 | 閉会 |
- 9 参加申込** 「参加申込書」及び「事前アンケート」に必要事項をご記入の上、1月11日（水）までに、下記事務局あてFAX又は郵送でお申込みください。
受講が決定した皆様には、受講決定通知をお送りします。1月18日（水）までに同通知が未着の場合はお知らせください。
※申込書様式は、福利厚生センター愛媛県事務局ホームページからダウンロードできます。
- 10 その他**
- （1）会場の駐車場は限りがありますので、公共交通機関をご利用ください。会場の駐車場が満車の場合は周辺の有料駐車場に駐車いただき、会場正面玄関前及び周辺道路上等への駐車はご遠慮ください。
 - （2）申込書に記載された個人情報、本講習会の運営管理目的のみに使用します。本講習会参加者名簿には法人名・施設名・役職名・氏名を記載します。
 - （3）定員を超えた参加申込があった際は、参加人数を調整させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- 11 問い合わせ先** 福利厚生センター愛媛県事務局（担当：峯下・木口）
愛媛県社会福祉協議会・経営管理課内
〒790-8553 松山市持田町三丁目8番15号
TEL 089-921-8344 / FAX 089-921-8939 / Eメール e-sowel@ehime-shakyo.or.jp