

## 日程・内容

事業所内において、共感と敬意の心を言葉や態度で表す「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！！

時間	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

ココが魅力

エアラインスターランキング5つ星  
ANAグループのおもてなしや人材育成の  
ノウハウが学べる！

ANAグループの客室乗務員や空港職員を  
数多く育てた講師が講義を担当！



参加費  
無 料

### 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）  
※来年度入職する新任職員へのご指導にお役立てください。

### 定 員

100名程度

※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。

### 参加申込

別添申込書で1月11日（水）17時までに下記申し込み先あてお申込みください。（FAX・メール可）

### そ の 他

- ◆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。
- ◆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。
- ◆このチラシ及び申込書はホームページ（<http://www.ehime-shakyo.or.jp/>）からダウンロードすることができます。

### 問い合わせ先

【福利厚生センター愛媛県事務局（愛媛県社会福祉協議会・経営管理課）】（担当：峯下・木口）  
〒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 / URL <http://www.ehime-shakyo.or.jp>