

若手スタッフ向け

その接遇で大丈夫？ 考え方から身に付ける 接遇&ビジネスマナー研修



「うちの事業所のスタッフの利用者さんへの態度どうなんだろう？」
「馴れなれしいと親しみやすいの境界線は？」
「利用者さんのご家族への対応が…」
「敬語がうまく使えていないんだよね。一般的な常識が…」
「まだ学生気分が抜けていなくて…」
「利用者さんにきつく当たるスタッフがいて…」

接遇とは、**おもてなしの心**です。
形だけでは意味がありません！



接遇は、何故必要なのでしょう？誰のために行うのでしょうか？
弊社の接遇研修は、考え方から実際の動作まで、ご参加いただいた皆様が
ご自身で考えながら身に付ける研修です。

若手スタッフの方のみでなく、若手スタッフの指導にあたる管理職の皆様も是非ご参加下さい。

セミナー内容

4/28 (土) 【第1回】
ビジネスマナー研修 ～ビジネスマナーと接遇～
会場…まつもと市民芸術館 時間…10:00～17:00 料金…お一人様 5,000円

介護事業所におけるマナーの重要性、身だしなみや挨拶、電話応対などの基本的なビジネスマナーを、実習も交えながら学習していきます。

5/19 (土) 【第2回】
業務研修 ～社会人として～
会場…まつもと市民芸術館 時間…10:00～17:00 料金…お一人様 5,000円

社会人として持っていてほしい心構えや仕事の仕方を、講義やグループ討議で一緒に考えていただきながら学習していきます。

主催：株式会社 マスネットワーク（成迫グループ）

【成迫グループ】

税理士法人成迫会計事務所/株式会社マスネットワーク
成迫社会保険労務士行政書士事務所
(松本オフィス) 〒390-0817 長野県松本市中上9-9
(長野オフィス) 〒390-0921 長野県長野市大字栗田292
<http://www.narusakoiryoku.or.jp/>

【事業内容】

・ファイナンシャルプランニング、資産運用のアドバイス
・医療法人、社会福祉法人、NPOなどの設立及び運営指導
・経理診断、人事監査、賃金制度、人事評価制度の作成
・税務申告、資金調達支援
・相続支援（遺言の作成、相続対策シミュレーション）
・介護サービス公表制度調査機関

Mas-n
Management Advisory Service



セミナーの詳細は裏面をご覧ください。

セミナー内容詳細

1日目… ビジネスマナー研修 ～ 接遇とは ～

■ 社会人に求められる能力とビジネスマナー	ビジネスマナーとは何？介護事業所で何故マナーが重要なのか？
■ ビジネスマナー基礎編	清潔感のある身だしなみとは？正しい挨拶の仕方は？
	正しい言葉遣いと敬語の使い方
	利用者さんとスタッフ同士、どうやって言葉を使い分けるの？
■ ビジネスマナー応対編	お客様が気持ちの良い電話応対とは？
	来客の際の対応は？お茶菓子はどのように出すの？
	名刺ってどうやって交換するの？
	訪問した際に気を付けなければいけないマナーって？ など

2日目… 業務研修 ～ 社会人として ～

■ オリエンテーション	他己紹介でお互いを知りましょう！
■ 社会人としての心構え/仕事の基本ルール	「会社」と「働く」の意味って？
	学生とは違う！社会人としての心構え
	あなたの会社はどのような理念でしょうか？
	「周囲との関わり方」ってどうすればいいの？
	個人情報絶対社外秘！「情報の取り扱い」
	効率よく仕事をする方法は？
■ 仕事の効率化	社会人には欠かせない！報告・連絡・相談の使い方
	仕事ってどうやって受けたいの？
■ 自己管理	相手に伝わりやすい報告の仕方
	自分の役割ってなんだろう？責任を考える など

マナー研修のお申込みは FAX:0263-33-2299

下記に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込み下さい。お申込み確認後、ご案内票をお送り致します。

貴法人名			
ご住所			
お電話番号	FAX番号		
フリガナ	ご参加希望日に○を付けて下さい。		
参加者氏名	4/28(土) ビジネスマナー研修	5/19(土) 業務研修	両日
フリガナ	ご参加希望日に○を付けて下さい。		
参加者氏名	4/28(土) ビジネスマナー研修	5/19(土) 業務研修	両日

お問い合わせ先：株式会社 マスネットワーク(税理士法人 成迫会計事務所)
0263-33-2223 担当：鈴木、大森、篠原