

☺顧客満足☺アサーティブコミュニケーション

～上手に断る・思いやりを伝える～

日 程 令和3年3月23日(火) (10:00～16:00)

対象者 福祉・介護、医療関係者 推奨職員:(初級～中級・全般)
及び興味のある方

料 金 会員(法人・個人)8,000円 ・一般10,000円

会 場 振興会セミナールーム(横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階)
みなとみらい線「日本大通り」3番出口 徒歩5分

顧客満足という観点に立った時、利用者の方の話を中断したり、要望を断わったりする時、言いにくいことを、どのように伝えればよいか戸惑うものです。
本研修では、自分の立場や考えをきちんと伝えるにあたって、丁寧に失礼のない表現で、思いやりを伝えるコミュニケーションの実践方法を学びます。

【 講 師 】

三輪 さおり



短大卒業後、千葉県舞浜のテーマパークにて各種ロケーションキャストとして11年間従事し、ゲストとのコミュニケーションの取り方、新人への教育指導、組織内での役割と責任など、多くのことを修得。2003年よりテーマパークでの経験を活かし、サービス向上やコミュニケーションの講師として独立し、ホスピタリティ・コーディネータ、財団法人実務技能検定協会サービス接客検定1級、日本ケアフィットサービス協会 サービス介助士(ケアフィッター) 日本フードコーディネーター協会認定 フードコーディネーター社団法人日本アロマ環境協会認定 アロマセラピーインストラクター・アドバイザーの知識と経験と資格を活かし、実務的な指導に高い評価を得ている。

《カリキュラム》

☺ 顧客満足に必要な要素

☺ 人のかかわり方の基本
<ストローク>

☺ コミュニケーションのコツ

アサーティブとは
自分も相手も大切に・
思いやりのある声掛けとは

☺ 顧客満足とアサーティブの両立を
求められる状況での表現演習

忙しい現場の中、
すべてに対応するのは難しい…
ちょっとした声掛けの工夫や
自己表現の仕方を学び、
お互いに気持ちよく、
快い関係作りを目指しませんか？

※会員の方は必ず法人名をご記入下さい。

法人名	
事業所名	
会員種別	() 会員 () 個人会員 () 一般
個人会員番号	

(公社)かながわ福祉サービス振興会(教育事業課) 行
FAX: 045-671-0295

TEL: 045-210-0788

〒231-0023横浜市中区山下町23日土地山下町ビル9階

連絡先	〈住所〉 〒 — — (自 宅 ・ 法 人 ・ 事 業 所)	
	〈mail〉	@
	〈電 話〉	— — — — 〈ファックス〉 — — — —
法人サービス詳細	① 特別養護老人ホーム ② 介護老人保健施設 ③ 介護付有料老人ホーム ④ グループホーム ⑤ 病院 ⑥ 訪問介護 ⑦ 通所介護 ⑧ 居宅介護支援 ⑨ 障害関係() ⑩ その他のサービス()	

<参加者名簿>

お申込合計人数 (名)

No.	フリガナ 氏 名	性別	ご職業	経験年数	①参加費
1		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー	年	1.会員(¥8,000)
			⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者		2.個人会員(¥8,000)
			⑧その他()		3.一般(¥10,000)
2		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー	年	1.会員(¥8,000)
			⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者		2.個人会員(¥8,000)
			⑧その他()		3.一般(¥10,000)
3		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー	年	1.会員(¥8,000)
			⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者		2.個人会員(¥8,000)
			⑧その他()		3.一般(¥10,000)

連絡事項