

高齢者に寄り添うためのコミュニケーション技法

介護施設現場における接遇実践

対象者 介護職、看護職、事務職等、施設に勤務する全ての方

接遇のポイントは頭で理解していても、それを実践できなければ意味をなしません。本研修では、接遇のポイントを再確認しつつ、施設現場における各場面を想定した反復演習を行いながら実践力を養います。また、接遇は利用者様・ご家族様のみならず、職員同士においてもなされるものです。職員が良い人間関係のもと業務を行うことは、施設のホスピタリティを向上させます。

研修のねらい

- 接遇のポイントを再確認し、施設における各場面を想定しながら反復練習して習得します。
- 職員の間関係の構築にも目を向け、そのポイントをおさえます。
- 周囲の参加者と情報・意見交換を行うことにより、参加者の視野を広げます。

プログラム案

※ご要望に合わせてカスタマイズを行います。

内容
■オリエンテーション
1. 聴覚表現(言葉づかい)の実践・反復練習
2. 視覚表現(立振る舞い)の実践・反復練習
3. ポジティブストロークの実践・反復練習
4. 利用者様への声掛け実践・事例研究
5. 職員同士の人間関係構築
■研修の振り返り

※ 研修は、講義ばかりが続くのではなく、適宜演習を盛り込みながら、参加者同士が意見・情報交換できるようにいたします。

担当講師

接遇の専門家、心理学の専門家を想定します。



人財育成・組織開発のプロ集団
株式会社タップクリエート
<http://tapcreate.jp/>

〒160-0022
東京都新宿区新宿 5-11-13 富士新宿ビル 4階
TEL : 03-3341-1636 FAX : 03-3341-1687
E-mail : info@tapcreate.jp

当社は、経済産業省認定 経営革新等支援機関としてお客様の事業成長をサポートしています。