

## 2019年度 接遇マナー講習会プログラム（予定）

時間	講習内容
9:00	集合・受付
9:30	開講挨拶、ガイダンス
9:45	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 福祉サービスの心構え</li> <li>2. 服装と身だしなみのマナー <ul style="list-style-type: none"> <li>・服装と身だしなみの重要性</li> <li>・服装と身だしなみのチェック</li> </ul> </li> <li>3. 笑顔とあいさつ <ul style="list-style-type: none"> <li>・笑顔とあいさつの重要性</li> <li>・笑顔とあいさつの実践（DVD 視聴）</li> </ul> </li> <li>4. お辞儀【実演】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・お辞儀のポイント</li> <li>・お辞儀の使い分け（3種）</li> <li>・お辞儀の実技（ビデオ撮り）</li> <li>・ビデオ撮りリピート</li> </ul> </li> <li>5. 敬語のマナー <ul style="list-style-type: none"> <li>・敬語の種類、敬語の基本</li> <li>・敬称</li> <li>・応対の基本用語</li> </ul> </li> </ol>
12:00	<昼食休憩>
13:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもからお年寄り・ご家族などへの使い分け</li> <li>・クッション言葉、婉曲表現</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. 電話対応のマナー【実演】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話のかけ方、受け方</li> <li>・取次ぎ方</li> <li>・不在時の対応、伝言の聞き方</li> </ul> </li> <li>7. 名刺交換のマナー【実演】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺の扱い方、いただき方</li> <li>・同時交換</li> </ul> </li> <li>8. 職場のマナー【実演】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員同士のあいさつ・言葉遣い</li> <li>・指示の受け方・報告の仕方</li> </ul> </li> <li>9. クレームの対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応の基本</li> <li>・個別事例の紹介</li> </ul> </li> <li>10. 茶菓のマナー <ul style="list-style-type: none"> <li>・ポイント</li> <li>・お盆、茶たく、湯のみのセットの仕方</li> <li>・お茶の出し方（3種）</li> </ul> </li> </ol>
17:00	閉講

講師：田野 直美 氏  
 トータルマナー株式会社代表取締役  
 関西作法会会長  
 ソウエルクラブ開催の接遇講習会の  
 講師も務める。  
 テレビ等メディアにも多数出演。

※プログラムは変更になる場合があります。予めご了承ください。  
 ※休憩は進行に応じて、適時設けます。