

2024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"> 1. 福祉サービスの心構え 2. 服装と身だしなみのマナー <ul style="list-style-type: none"> ・服装と身だしなみの重要性 ・服装と身だしなみのチェック 3. 笑顔とあいさつ <ul style="list-style-type: none"> ・笑顔とあいさつの重要性 ・笑顔とあいさつの実践（DVD 視聴） 4. お辞儀【実演】 <ul style="list-style-type: none"> ・お辞儀のポイント ・お辞儀の使い分け（3種） ・お辞儀の実技（ビデオ撮り） ・ビデオ撮りリピート 5. 敬語のマナー <ul style="list-style-type: none"> ・敬語の種類、敬語の基本 ・敬称 ・応対の基本用語
12:00	<昼食休憩>（*講習会会場は持込み・飲食可能です）
13:00	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもからお年寄り・ご家族などへの使い分け ・クッション言葉、婉曲表現 <ol style="list-style-type: none"> 6. 電話対応のマナー【実演】 <ul style="list-style-type: none"> ・電話のかけ方、受け方 ・取次ぎ方 ・不在時の対応、伝言の聞き方 7. 名刺交換のマナー【実演】 <ul style="list-style-type: none"> ・名刺の扱い方、いただき方 ・同時交換 8. 職場のマナー【実演】 <ul style="list-style-type: none"> ・職員同士のあいさつ・言葉遣い ・指示の受け方・報告の仕方 9. クレームの対応 <ul style="list-style-type: none"> ・対応の基本 ・個別事例の紹介 10. 茶菓のマナー <ul style="list-style-type: none"> ・ポイント ・お盆、茶たく、湯のみのセットの仕方 ・お茶の出し方（3種）
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。