

平成21年9月26日(土) 接遇の研修発表を行ないました！



☆うちの施設のイケメンです！！ 今から研修はじまりマス(^o^)/



☆介護士・看護師・リハビリ・事務所、各部署参加で行ないました。  
☆席順も部署ごとに固まらずにクジ引きで、席を決めるという工夫をしました！



☆研修で発表された内容を一部紹介したいと思います！

職員にとって必要な接遇とは(教養編)

1. マナー : 相手に不快を与えない。気持ちよく過ごす為の思いやりの行為
2. サービス : お客様心理を考えた相手への心遣い
3. 気づき : 利用者のちょっとした表情やしぐさに気づく事が必要

立ち振る舞い(実技編)



☆この状況は、利用者さんにトイレの場所を教えようとしている場面なのですが、上と下で写真の違いわかりますか？

・上の写真は、トイレが遠くにある場合の示し方



・下の写真は、トイレが近くにある場合の示し方

☆皆さん！！近くと遠くでは手の伸ばし方が違うこと知っていましたか！？(>□<)

☆研修発表を通して

接遇を知ることで、相手への思いやりも生まれてくるように思いました。

利用者様は下より、ご家族の方や地域からも信頼の得られるようなサービスを行なう為に今回の接遇を活かしていきたいと思います！