企画 NO.21-000c　　研修日数/時間数：4 時間

新入職員マナー研修 ～ 爽やかな応対マナー

オフライン研修 または オンライン研修

講　師	弊社講師（＋ｵﾝﾗｲﾝ時ｼｽﾃﾑ担当）	人　数	～ 30 名程度	テキスト	事前に PDF にて納品
研修方法	研修前：UMU による事前学習(希望する場合)　　研修中：講義・ｸﾞﾙｰﾌﾟﾜｰｸ・実習・演習 研修後：3 か月後に UMU 等による実行度測定(希望する場合)				
ねらい	サービス提供者には、多様化するご利用者のニーズを読み取り臨機応変に対応できることが求められています。このプログラムは、サービス基本行動と柔軟な対応の進め方について学びます。				
学習目標	１．ウェルビーイングに向けたサービス提供者のあり方を学ぶ ２．ご利用者との関係性形成の基本的な考え方を学ぶ ３．好感度の高い挨拶と身だしなみの基本を学ぶ ４．敬語の基本と感情に配慮した応対用語について学ぶ ５．ご案内や応対の基本行動を学ぶ				
準備品 ※オフライン研修の場合	・黒板またはホワイトボード （チョーク・マーカーは 3 色程度） ・パソコン（パワーポイント投影用） ・プロジェクター（ 〃 ） ・模造紙（1 枚／1 グループ） ・水性マーカー（1 セット／1 グループ） ・受講者名札 ・グループ編成表（1 グループ 5～6 名とする） ※受講者の服装は「身だしなみ」を指導する上で、可能なかぎり制服もしくは研修にふさわしい服装としてください。				

〈研修スケジュール例〉

時間	カリキュラム	主なねらい
00:00	〈研修のねらい〉講義・ｸﾞﾙｰﾌﾟﾜｰｸ ・研修のねらい、グループづくり ・ウェルビーイングとは ・関係性の構築の重要性 ・挨拶の基本	・本日の研修の目的、目標、進め方を確認する。 ・グループメンバーと対話の場づくりをする。 ・ウェルビーイングとそれに向けたサービス応対とは何かを確認する。 ・ご利用者との良好な関係性は何をもたらすかを考える。 ・挨拶の重要性と基本行動について学ぶ。
	〈サービス基本行動〉講義・実習・ｸﾞﾙｰﾌﾟﾜｰｸ ・サービスと 5 つのマインド ・関係性の構築と第一印象 ・爽やかさを左右するもの ・強みを活かした印象づくり	・サービス提供者に求められる 5 つのマインドを具体例で考える。 ・関係性形成と第一印象の関係、第一印象への身だしなみの影響を理解する。 ・自分らしさを大切にした好ましい印象づくりの考え方を学び目標化する。
	〈対話のマナー〉講義・演習・ｸﾞﾙｰﾌﾟﾜｰｸ ・敬語の基本と対話の基本 ・スピーチロックと感情コントロール	・お互いを尊重した言葉づかいやお互いの心理的距離を縮める対話の基本を学ぶ。スピーチロックを発する事例を通して、私たち自身の内面を観察し、感情コントロールにつなげる。
	〈爽やかな応対の基本〉講義・演習・実習 ・お迎えの仕方　　ｸﾞﾙｰﾌﾟﾜｰｸ ・ご案内の基本 ・執務中の態度 ・エレベーターでのマナー ・名刺の取り扱い方	・患者やご家族の皆さまのお呼び出し、また確認の取り方にはプライバシーへの配慮など細心の注意が求められる。ここでは日常業務の様々な場面を想定した応対の基本行動を学ぶ。
04:00	〈まとめ〉	・本日学習したことを確認し、今後の活動へつなげる。

※ 進行時間・内容は講師の判断で一部変更する場合があります