平成 26 年度　福祉事業者従事者対象職員研修

クレームを生まないための接遇研修

日時：12 月 2 日(火)
13:30～17:00
場所：北とぴあ　14 階
スカイホール

●対象・定員
北区内の民間福祉職員　30 名程度
（職種は問いません）
●参加費　無料

●内容
- 接遇の振り返りをおこない、求められている接遇応対を考える。
- クレームの発生を防ぐための、効果的な対応法・表現法を理解する
- 接遇の意義・影響を再認識することで、対応法への意識改革をする。

●講師
- 佐藤　敬子　(株)話し方教育センター
  国際線　客室乗務員として勤務後、接遇、窓口・電話対応研修など講師資格取得。自治体、企業、福祉団体の研修を担当。

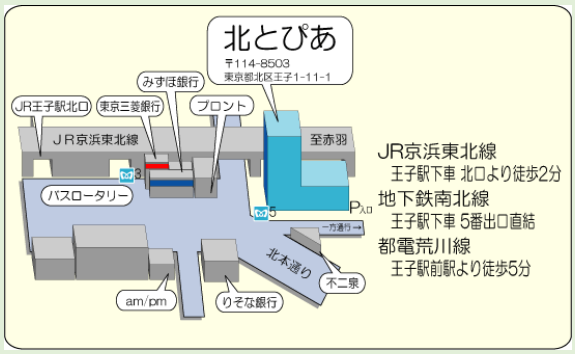
北区内の福祉施設で働くみなさんの職場への定着を支援するため、上記の研修会を開催します。人材育成専門の会社から講師を招いての研修です。短い時間ですが、区内の施設職員同士の交流にもなりますので、この機会にご参加ください。

●申し込み方法
裏面の申込書に必要事項をご記入の上、11 月 20 日（木）までに FAX にてお申込みください。（事業所・施設単位でお願いします。）
※お申込み多数の場合は事務局にて調整させていただきます。

お問い合わせ・お申込み

社会福祉法人　北区社会福祉協議会　総務係　岡田

≪FAX≫03-3905-4653

≪電話≫03-3906-2352

e-mail soumu@kitashakyo.or.jp