



職員定着化支援北区内福祉施設職員合同研修開催のお知らせ

苦情を生まないための接遇研修

日にち 平成30年 **11月9日(金)**

時間 午後**1:30**～午後**4:30**

講師 きやま しづか
喜山 志津香 | 株式会社ツクイスタッフ

「言いにくいことを伝えつつ、気持ちよく受け入れてもらえる」、
「苦情を生まない表現力」を身につけてみませんか？

内容

講義①：思いを形にする接遇の基盤

講義②：福祉職員としての聞く力

演習：聞き方トレーニング

講義③：福祉職員としての話す力

演習：話し方トレーニング

講義④：接遇コミュニケーション力を高める日常

★注目★
質問力・相槌の工夫など
プロとしての聞く力
身につける

★注目★
苦情の引き金となりやすい
要望のお断りを通して、
受け入れてもらえる
話し方を習得する

対象/定員



福祉施設職員の苦情受付担当者
および現場スタッフ

●各法人のご判断で、上記に該当しない方もお申し込みいただけます

●福祉施設職員であれば、職種不問

参加費

無料

会場

**岸町ふれあい館
3階 第5集会室**

(北区岸町1-6-17、下図参照)

申込方法

裏面の申込書に必要事項をご記入のうえ、

10月31日(水)までに
FAX でお申し込みください

北区社会福祉協議会では、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、上記をはじめとする研修会を開催しています。人材育成専門の団体から講師を招いての研修です。区内の福祉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。

お問合せ・お申込み

社会福祉法人 **北区社会福祉協議会**

管理係：檜山(ひやま)・萩谷(はぎや)・大園(おおその)

TEL 03-3906-2352

FAX 03-3905-4653



FAX 03-3905-4653 北杜協 担当：檜山・萩谷・大園 宛

職員定着化支援北区内福祉施設職員合同研修

苦情を生まないための接遇研修申込書 ※締切 10/31(水)

(フリガナ) 法人名	
(フリガナ) 施設名	
住所	〒
電話	
FAX	
E-mail	
(フリガナ) 研修担当者名	

番号	(フリガナ) 参加者氏名	実務経験年数	性別
1			
2			
3			
4			
5			
合計	名	備考（参加に際しての配慮希望などあれば、ご記入ください）	

これからもみなさまのご要望に沿った研修を企画していきたいと考えております。
本研修に限らず、「こんな研修があったら良いのに」「研修実施時期は〇月の方が良い」など、
よろしければ下枠にご希望をお寄せください。

--