

2022年度 接遇マナー講習会 リモート開催(半日コース) プログラム

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

ソウェ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。

講 習 内 容 (約 3 時間)

開講挨拶、ガイダンス

1. 福祉サービスの心構え
2. 服装と身だしなみのマナー
 - ・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
 - ・笑顔とあいさつの重要性
4. お辞儀【実演】
 - ・お辞儀のポイント
 - ・お辞儀の使い分け（3種）
5. 敬語のマナー
 - ・敬語の種類、敬語の基本
 - ・敬称
 - ・応対の基本用語
 - ・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
6. 電話対応のマナー【実演】
 - ・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】
 - ・名刺の扱い方、いただき方
 - ・同時交換
8. 職場のマナー【実演】
 - ・職員同士のあいさつ、言葉遣い
 - ・指示の受け方、報告の仕方

閉 講

※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。