

アチーブの研修が DVD になりました！好評販売中

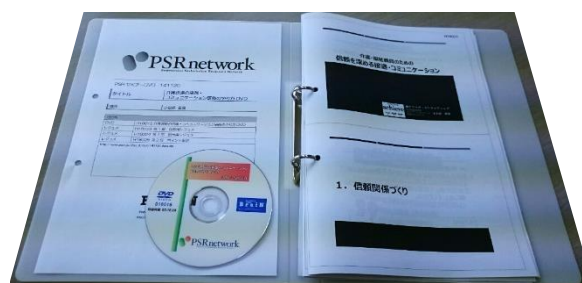


DVD の内容

この研修により接遇力を高め、利用者やそのご家族から「選ばれる介護事業所」を目指します。

【1】介護現場の接遇・コミュニケーション研修プログラム

1. アイスブレイク「信頼関係づくり」
初対面では誰しも多かれ少なかれ不安や緊張があります。
利用者さまやご家族のそんな気持ちを解きほぐし、より良い人間関係を築いていくための大切なポイントを簡単なゲームを通して楽しく理解を深めます。
2. 介護サービスにおける接遇の重要性と基本心得
3. 接遇とは心を形であらわす
4. 出会いの瞬間を大切にす
(1) 第一印象の重要性
(2) 言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーション
5. 介護現場で求められる「接遇5原則」
(1) 仕事への姿勢を表す身だしなみ
(2) 笑顔の挨拶が心扉を開く
①表情は心の鏡
②挨拶はコミュニケーションの第一歩
(3) 基本姿勢・動作が信頼される態度を形づくる
①基本姿勢
②場面に応じたお辞儀
③手の指し示方
④物の受け渡し方
⑤話を聴く姿勢
(4) 言葉遣いは心づかい
※「親しみやすさ」と「なれなれしさ」の違いを考える
6. 介護現場で求められるコミュニケーション
(1) 相手が受け取りやすい伝え方
(2) プラス・ストロークで心の栄養補給



タイトル	介護現場の接遇・コミュニケーション研修のやり方 DVD
制作	2018年5月
販売	株式会社ブレインコンサルティングオフィス
講師	株式会社アチーブ・コンサルティング 小松原真貴
商品内容	DVD1枚（予定：約3時間半）、印刷レジュメ、ダウンロードレジュメ（ppt.）

【2】研修講師向け 研修のポイント&組み立て方レクチャー

講師紹介



小松原 真貴

- 株式会社アチーブ・コンサルティング 代表取締役
- 社会保険労務士/キャリア・コンサルタント/産業カウンセラー
- 公益財団法人介護労働安定センター香川支部 人材育成コンサルタント
- 公益財団法人21世紀職業財団 ハラスメント防止コンサルタント 客員講師

2003年、社会保険労務士の資格取得を機に、労働局で育児・介護休業、セクシャルハラスメントの相談・指導に携わる。問題は、法律だけで解決できるものではなく、現場に直接関わり働きかける、現場すなわち『人』に向き合わなければ真の問題解決はできないと実感し、研修講師の道に進んだ。研修会社在职中は、病院、銀行、大学、小売りサービス業などの民間企業や行政機関など幅広い業種で研修実績を上げた。2009年「子育て」「介護」と仕事の両立を図りながら独立開業。自らの体験を活かし、女性活躍推進にも力を注ぐ。現在は、介護・福祉分野を中心に活動中。キャリアパス対応の階層別研修をはじめ、チームワークやコミュニケーション研修など数多くの実績をもつ。実践的内容の参加型研修を得意とし、分りやすさでは定評を得ている。