

「接遇マナー・電話応対」

4月23日(水) 午前10時～午後4時30分

接遇マナーや電話応対は組織人としての基本であり、昨今福祉・介護サービスの場においても「顧客満足度」が求められています。利用者・家族との信頼関係を築くうえで、好感をもたれる心のこもった温かく丁寧な応対を演習を交えて実践的に学びます。

接遇や電話応対の基本を学び、実務に活かせる最適の講座です。

【講師】津村 薫 (女性ライフサイクル研究所)

【受講者アンケートより】

- ◆思い違いをしていたマナーに気づくことができ、接遇の基礎を学べて良かった。
- ◆具体的な対応方法も学ぶことができ、役立つ内容が多く、職場に戻ってすぐ実践します。
- ◆電話マナーと名刺交換の仕方を習得したくて受講しましたが、言葉使い・しぐさなどもあり、参加してよかった。



1. 対象者 大阪市内の福祉関係施設・事業所に勤務する方
2. 受講料 2,000円
3. 募集人数 60人 (申込多数の場合は抽選)
4. 申込方法 FAXまたはホームページ <http://www.wel-osaka.jp/> からお申し込みください。
5. 申込締切 3月28(金)
6. 受講決定 4月上旬頃に事業所あて郵送でご連絡します。
7. 申込、問合せ先、会場
大阪市社会福祉研修・情報センター 大会議室(5階)
〒557-0024 大阪市西成区出城 2-5-20
TEL (06) 4392-8201 FAX (06) 4392-8272

- (交通のご案内) ●市バス「長橋2丁目」バス停すぐ
●JR環状線・大和路線「今宮」駅(西出口)から徒歩10分
●地下鉄四つ橋線「花園町」駅(2号出口)から徒歩15分

こんなことはありませんか?

利用者への言葉づかいが気になる。

マナーや電話応対を基本から学びたい。

職場のイメージをより一層向上させたい方に最適の講座です。



FAX 06-4392-8272 <スキルアップ講座 申込書>

事業所名							
種別	番号	①高齢者福祉関係 ②障がい者福祉関係 ③保育・児童福祉関係 ④生活保護施設					
		⑤その他()					
事業所連絡先	〒	住所		FAX			
	電話						
参加希望者 ふりがなも必ずご記入ください。	ふりがな	福祉業務経験年数	年	年齢	歳		
		職種	番号	①相談職・支援職 ②介護支援専門員 ③介護職 ④保育士 ⑤保健師・看護師 ⑥事務職・管理職 ⑦その他			
	ふりがな	福祉業務経験年数	年	年齢	歳		
		職種	番号	①相談職・支援職 ②介護支援専門員 ③介護職 ④保育士 ⑤保健師・看護師 ⑥事務職・管理職 ⑦その他			
備考欄	車いす使用の方、手話通訳、拡大文字資料などが必要な方は、その旨ご記入ください。						