

10回コース

## ご利用者様対応実践強化研修

■研修実施期間

平成30年3月～平成31年1月

■研修時間

2時間×10回コース 計20時間

定員 20名

※定員になり次第、締め切りになります。

■受講料

1名様

116,200円+税

### ◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、ご利用者様にスムーズかつ安心・信頼していただけるスタッフの育成を図り、リピートにつながる体制を創りあげていく

|      | 研修項目                                              | 内容                         |
|------|---------------------------------------------------|----------------------------|
| 第1回  | 激変する介護業界の現状を知っておこう                                | ～利用者様の期待は時代と共に変化してきているのです～ |
| 第2回  | 利用者様対応での言葉づかいの習得                                  | ～こんな言葉を言うてはいけない～           |
| 第3回  | コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵                    | ～合意形成と危険管理～                |
| 第4回  | 組織力強化の極意 Part①                                    | ～内部での情報連携が組織強化を生む～         |
| 第5回  | 組織力強化の極意 Part②                                    | ～内部での情報連携が組織強化を生む～         |
| 第6回  | 感動を与える対応術の習得                                      | ～目配り、気配り、心配りのコツ～           |
| 第7回  | 多様化している利用者様・ご家族様に対して安心される電話対応の技術とは・・・(実践ロールプレイング) | ～言葉づかいと声のトーンの練習～           |
| 第8回  | 苦情対応編”こんな苦情対応が利用者様を喜ばせる”                          | ～ホスピタリティ精神を展開していくには～       |
| 第9回  | 多様化する苦情内容についてのタイプに合わせた対応術の習得                      | ～利用者様の要望を見抜くポイント～          |
| 第10回 | 報連相の重要性和P-D-C-Aの理解                                | ～チーム介護の主役はあなたたちです～         |

## ◆スケジュール◆

会場：貴社研修室、貸会議室

|   | 日程        | 時間          | 研修項目                                                  |
|---|-----------|-------------|-------------------------------------------------------|
| ① | 3月 2日(金)  | 13:30～15:30 | 激変する介護業界の現状を知っておこう                                    |
| ② | 5月 2日(水)  | 13:30～15:30 | 利用者様対応での言葉づかいの習得                                      |
| ③ | 6月 4日(月)  | 13:30～15:30 | コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵                        |
| ④ | 7月 2日(月)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part①                                        |
| ⑤ | 8月 3日(金)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part②                                        |
| ⑥ | 9月 3日(月)  | 13:30～15:30 | 感動を与える対応術の習得                                          |
| ⑦ | 10月 5日(金) | 13:30～15:30 | 多様化している利用者様・ご家族様に対して安心される<br>電話対応の技術とは・・・(実践ロールプレイング) |
| ⑧ | 11月 5日(月) | 13:30～15:30 | 苦情対応編"こんな苦情対応が利用者様を喜ばせる"                              |
| ⑨ | 12月 3日(月) | 13:30～15:30 | 多様化する苦情内容についてのタイプにあわせた対応術の習得                          |
| ⑩ | 1月 9日(水)  | 13:30～15:30 | 報連相の重要性とP-D-C-Aの理解                                    |

|   | 日程        | 時間          | 研修項目                                                  |
|---|-----------|-------------|-------------------------------------------------------|
| ① | 3月 8日(木)  | 13:30～15:30 | 激変する介護業界の現状を知っておこう                                    |
| ② | 5月 7日(月)  | 13:30～15:30 | 利用者様対応での言葉づかいの習得                                      |
| ③ | 6月 11日(月) | 13:30～15:30 | コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵                        |
| ④ | 7月 9日(月)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part①                                        |
| ⑤ | 8月 6日(月)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part②                                        |
| ⑥ | 9月 7日(金)  | 13:30～15:30 | 感動を与える対応術の習得                                          |
| ⑦ | 10月11日(木) | 13:30～15:30 | 多様化している利用者様・ご家族様に対して安心される<br>電話対応の技術とは・・・(実践ロールプレイング) |
| ⑧ | 11月12日(月) | 13:30～15:30 | 苦情対応編"こんな苦情対応が利用者様を喜ばせる"                              |
| ⑨ | 12月10日(月) | 13:30～15:30 | 多様化する苦情内容についてのタイプにあわせた対応術の習得                          |
| ⑩ | 1月15日(火)  | 13:30～15:30 | 報連相の重要性とP-D-C-Aの理解                                    |

|   | 日程        | 時間          | 研修項目                                                  |
|---|-----------|-------------|-------------------------------------------------------|
| ① | 3月16日(金)  | 13:30～15:30 | 激変する介護業界の現状を知っておこう                                    |
| ② | 5月14日(月)  | 13:30～15:30 | 利用者様対応での言葉づかいの習得                                      |
| ③ | 6月18日(月)  | 13:30～15:30 | コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵                        |
| ④ | 7月20日(金)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part①                                        |
| ⑤ | 8月20日(月)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part②                                        |
| ⑥ | 9月13日(木)  | 13:30～15:30 | 感動を与える対応術の習得                                          |
| ⑦ | 10月15日(月) | 13:30～15:30 | 多様化している利用者様・ご家族様に対して安心される<br>電話対応の技術とは・・・(実践ロールプレイング) |
| ⑧ | 11月16日(金) | 13:30～15:30 | 苦情対応編"こんな苦情対応が利用者様を喜ばせる"                              |
| ⑨ | 12月18日(火) | 13:30～15:30 | 多様化する苦情内容についてのタイプにあわせた対応術の習得                          |
| ⑩ | 1月21日(月)  | 13:30～15:30 | 報連相の重要性とP-D-C-Aの理解                                    |

## ◆スケジュール◆

会場：貴社研修室、貸会議室

|   | 日程        | 時間          | 研修項目                                                  |
|---|-----------|-------------|-------------------------------------------------------|
| ① | 3月26日(月)  | 13:30～15:30 | 激変する介護業界の現状を知っておこう                                    |
| ② | 5月24日(木)  | 13:30～15:30 | 利用者様対応での言葉づかいの習得                                      |
| ③ | 6月22日(金)  | 13:30～15:30 | コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵                        |
| ④ | 7月25日(水)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part①                                        |
| ⑤ | 8月23日(木)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part②                                        |
| ⑥ | 9月21日(金)  | 13:30～15:30 | 感動を与える対応術の習得                                          |
| ⑦ | 10月22日(月) | 13:30～15:30 | 多様化している利用者様・ご家族様に対して安心される<br>電話対応の技術とは・・・(実践ロールプレイング) |
| ⑧ | 11月21日(水) | 13:30～15:30 | 苦情対応編“こんな苦情対応が利用者様を喜ばせる”                              |
| ⑨ | 12月21日(金) | 13:30～15:30 | 多様化する苦情内容についてのタイプにあわせた対応術の習得                          |
| ⑩ | 1月25日(金)  | 13:30～15:30 | 報連相の重要性とP-D-C-Aの理解                                    |

|   | 日程        | 時間          | 研修項目                                                  |
|---|-----------|-------------|-------------------------------------------------------|
| ① | 3月30日(金)  | 13:30～15:30 | 激変する介護業界の現状を知っておこう                                    |
| ② | 5月29日(火)  | 13:30～15:30 | 利用者様対応での言葉づかいの習得                                      |
| ③ | 6月28日(木)  | 13:30～15:30 | コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵                        |
| ④ | 7月31日(火)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part①                                        |
| ⑤ | 8月29日(水)  | 13:30～15:30 | 組織力強化の極意 Part②                                        |
| ⑥ | 9月27日(木)  | 13:30～15:30 | 感動を与える対応術の習得                                          |
| ⑦ | 10月31日(水) | 13:30～15:30 | 多様化している利用者様・ご家族様に対して安心される<br>電話対応の技術とは・・・(実践ロールプレイング) |
| ⑧ | 11月29日(木) | 13:30～15:30 | 苦情対応編“こんな苦情対応が利用者様を喜ばせる”                              |
| ⑨ | 12月26日(水) | 13:30～15:30 | 多様化する苦情内容についてのタイプにあわせた対応術の習得                          |
| ⑩ | 1月30日(水)  | 13:30～15:30 | 報連相の重要性とP-D-C-Aの理解                                    |

**有限会社エファ ☎ 028-639-1020**