

離職を防ぐ！接遇から始める組織活性化！！ 介護施設のための接遇改善プログラム

介護業界の接遇はサービスの一環であり、ご利用者様・ご家族様の心を掴む最大のチャンスが接遇業務です。接遇を有効に活用できず、むしろトラブルやクレームの温床となっていないですか？個人を尊重し、個人の価値観にあったサービスを提供できる介護施設になるためには、「プロ意識」をもってスタッフが接遇を実践することが大切です。

プログラムでは、介護職の方々のモチベーションを上げ、組織の力は強めていくことで職員の離職も防ぐことができます。肉体労働だけでなく知的労働でもある介護の仕事に誇りを持ち、ご利用者様・ご家族・地域の方々に愛され選ばれる介護事業所へ！

顧客満足度と従業員満足度が同時にアップします！

『ご利用者様・ご家族様からの満足度が向上しました！』

『職員の離職率が低下しました』

『地域の方々からの施設評価が上がりました！』

『職員のモチベーション向上に繋がりました！』

接遇改善プログラム4つのステップ

研修だけでは接遇を身に付けることはできません。

問題を共有化し、施設全体で目指す方向を明確化し、スキルを知りスキルを定着させるという体系的なプログラムが大きな効果を生み出します。

接遇は入り口でしかありません。**最終目的は、職員の意識改革・リーダー育成**です！

ステップ1

●覆面調査、職員事前アンケート

- 講師が施設に出向き、ソフト面ハード面の両面をプロの目から徹底調査し、課題を抽出
- 職員の方にアンケートを行い、意識調査を行う

ステップ2

●課題解決・目標設定研修

- 接遇委員会設置
- ワークショップ形式で問題点を抽出し問題について共通認識を持つ
- 問題点に対する目標設定を行い、アクションプランを作成

ステップ3

●接遇研修、コミュニケーション研修実施

- 介護現場で必要とされるスキルを徹底して体得（言葉遣い・身だしなみ・患者様対応・電話対応など）
- 研修内容は完全オーダーメイド（接遇研修・コーチング研修・コミュニケーション研修・クレーム対応研修など）
- 接遇基準・マニュアル作成

ステップ4

●現場教育、定点観測

- 講師が施設に訪問し、研修で身に付けた接遇スキルを現場教育にて完全定着化
- 月に一度の接遇委員会進行・運営支援
- リーダー育成



多数の施設にて研修を行って参りました。接遇力を高めれば、施設の利益がアップし職員の質が必ず上がると言っても過言ではありません。ご利用者様のために、地域のために、職員のために選ばれる施設を目指し、施設全体の「接遇力」と「組織力」を全力でサポートいたします！

講師：ソフィアサポート 代表 上芝美恵

ご連絡先：090-3710-1058 HP：<http://sofiasupport.jp/>

※助成金が活用できる場合があります。まずは、お問い合わせください。