

入社時研修

出会いによる価値の創造 (夢・希望・ビジョン・誇り・自信)

セントスタッフでは当社で働く全ての方、
そして皆様に関わる全ての方に気持ち良く過ごして
いただける職場の提供を目指しております。

皆様も働く意識を高めていただき、
明るく、楽しい職場作りの実践にご協力をお願いいたします。

セントスタッフ株式会社
派遣紹介事業部/教育研修部

1-1 接遇/マナー

■ 接遇とは……

思いがけなく出会えた全ての方に対して
おもてなしの心をもって接すること。

■ 良い接遇とは……

人間性 + 仕事の能力

■ なぜ接遇/マナーが必要なのか

介護・保育・医療は究極の対人援助サービスです。

職場では、1人で仕事をしているわけではありません。

マナー・言葉遣いが違っていれば、相手を不快にさせてしまうかもしれません。

キレイ所作を身につけられればいいといった内容のものではありません。

1-2 接遇のポイント

① 挨拶から始める

高齢者・園児・同僚・ご家族・保護者・業者・ボランティア……

全ての人に挨拶を「おはようございます」「こんにちは」「いらっしやいませ」
「お待ちしております」「お疲れ様です」

② 常に笑顔を心がける

相手を常に意識する

目と口角をあげる

忙しいときほど意識する

③ 身だしなみ・行動・言葉遣いを意識する

・清潔感のある身だしなみ

・メリハリのあるきびきびとした立ち振る舞い

・礼儀正しい言葉遣いと親しみやすい話し方

④ お待たせ感を感じさせないようにする

・物理的スピード……「時計」で計れる時間

・演出的スピード……「心」が感じる時間

お客様をお待たせしてしまう時には……まずは謝罪の言葉と

+心からの「お待たせいたしました」の一言を

(謝罪と感謝の意を込めて)

⑤ 思いやりの心を持って接する

- ・常に相手の立場に立って考える
- ・常に先を読んで行動する
- ・常に「何かをして差し上げたい」という気持ちを持つ

⑥ 向上心とプロ意識を持って仕事に取り組む

- ・自分の能力(言動)を通じて、お客様を喜ばせることの価値を知る
- ・仕事を通して自分の成長を感じる
- ・仕事を楽しむ

2.第一印象

第一印象は初めの挨拶で決まります。

まずは出勤初日の挨拶。

第一印象がよいとその後の仕事もしやすくなります。

良好な人間関係・信頼関係を構築するためにも

挨拶から始めます。特別な言葉ではありません。明るく笑顔で

「おはようございます」「ありがとうございました」

「申し訳ございません」「お疲れ様でした」普段使っている挨拶で構いません。

相手に伝わったかを意識してください。

3.顧客満足

Customer Loyalty (忠誠)

Customer relationship (信頼関係)

Customer Delight (感動)

Customer Satisfaction (満足)



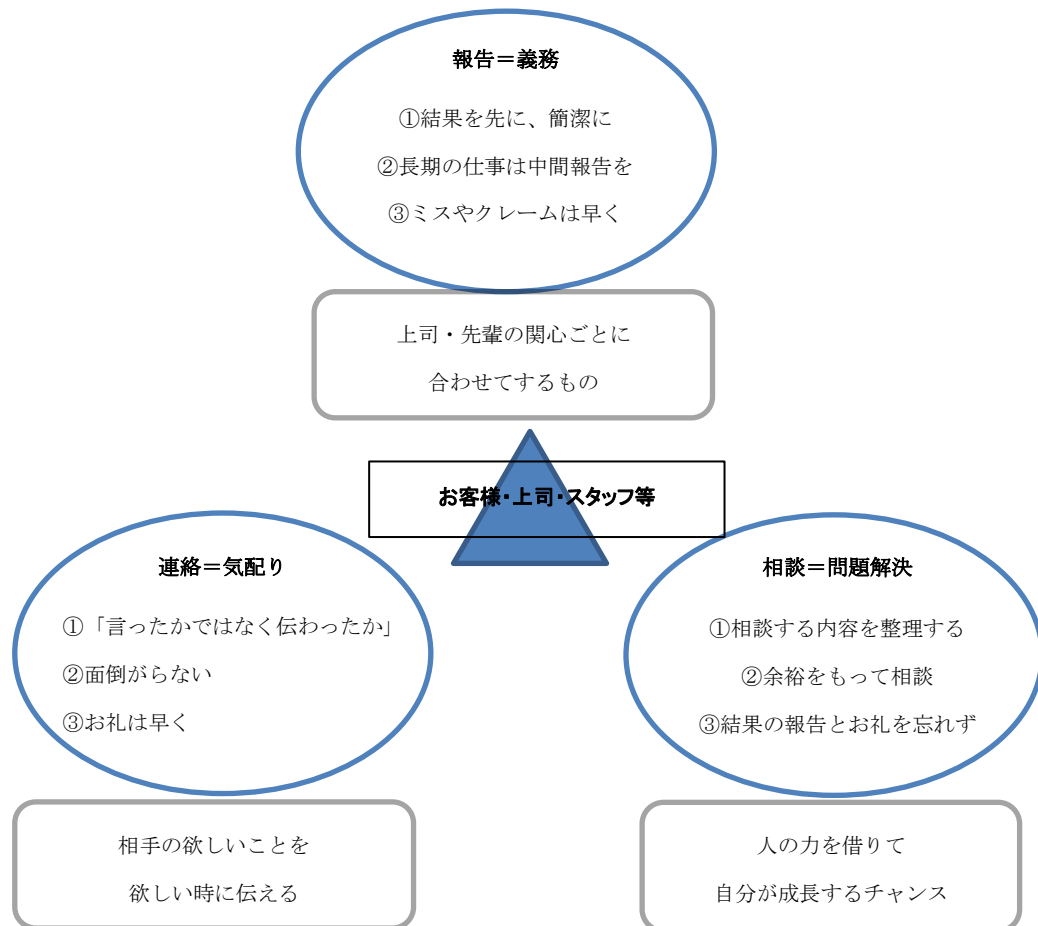
仕事をするにあたって良好な人間関係の構築のためには

信頼関係の構築も同じく重要です。信頼関係を結ぶためにはまず、

自身の行う仕事に満足してもらい、感動してもらうことが必要とされています。

4.報告・連絡・相談

仕事をしていく上でとても重要なのが報告・連絡・相談です。
業務を効率よく進めていくためにも日頃から心がけてください。



最後に……

これからお仕事していく中で

楽しいことも、大変なこともあると思いますが

『職場から自然と優しい言葉が出るような』

環境作りが大切です。

これから多くの方との出会いを大切にし専門職としての誇りと自信をもって頑張ってください。

皆様のご活躍を期待しております。