

接遇／マナー研修

～人を待たせる時の対応～

所属 _____

氏名 _____

この研修で気づいて欲しいこと

- 悪気がなくても相手を不快な気持ちにさせることがある
- 時間の感じ方は人それぞれなので、具体的な数字で示すことが大切
- 一人で抱え込まず、他のスタッフと協力、連携して対応することの重要性

MEMO

事例

自立歩行可能ですが、ふらつきがあるため移動には見守りが必要なAさん。スタッフが昼食のためにAさんを食堂へ案内していたところ、他の利用者の面会に来ていた家族から「すみません」と呼び止められました。

スタッフはAさんから目を離すことができないため、家族には「少しお待ちいただけますか」と伝え、Aさんの歩行介助を続けました。

MEMO

事例

数分後、Aさんを食堂に送り終えたスタッフが家族のところに帰ると、「いつまで待たせるんだ！」と憤慨してる様子です。

スタッフは、「他の介助があったので…」と弁解しましたが、家族のイライラは治まりません。。。

MEMO

考えてみよう！①

家族はなぜ怒ったのでしょうか？

- 「待たされる人の気持ち」を考えてみましょう

MEMO

考えてみよう！②

あなたにとって「少し」とはどのくらいの時間ですか？
次の2つの立場で考えてみましょう。

- 待たせている時

- 待たされている時

MEMO

考えてみよう！③

このケースでは、どのように対応するとトラブルが回避できたでしょうか？

- あなたなら、家族に呼び止められた後にどう伝えますか？

- どうしたら家族を待たせずに済んだのか、その方法を考えてみましょう

MEMO
