

接遇／マナー研修

～あいさつ～

所属 _____

氏名 _____

この研修で気づいて欲しいこと

- あいさつをないがしろにすると、安心や信頼が失われる
- あいさつを怠ると、思わぬトラブルにつながる場合もある
- 利用者や家族に対してだけでなく、スタッフ同士のあいさつも重要

MEMO

事例

母親の入所する施設の近くに用事があったので、アポなしで面会に行きました。

入口にある事務所で声をかけるとスタッフが出てきたので、あいさつをして要件を伝えようとしたのですが、「そこに名前と行先書いて」とだけ言われ、面会用のネームプレートを渡されました。

母親との面会はできたのですが、何かモヤモヤしています。

MEMO

考えてみよう！①

あいさつもなしに名前の記入を指示された家族は、どう思ったでしょうか？

- 家族の気持ちを考えてみましょう

MEMO

考えてみよう！②

なぜ、あいさつをするのでしょうか？

- あいさつにはどのような意味／効果があるのかを
考えてみましょう。

MEMO

考えてみよう！③

あなたなら、次の場面でどのようなあいさつをされると安心しますか？

- 初めて行く歯医者での受付で
- 家族の面会に訪れた施設の受付で

MEMO
