

お知らせ

# 接 遇 研 修



会員のみなさんは主に請負・委任により働き、雇用関係がなく会員自信の責任で共働・共助の理念のもとで仕事をします。その仕事は、自分自身のルールで働くのではなく、長い人生の経験者として尊厳と優しさを持った表現や態度で働くことが求められています。センターの仕事は総じて言えば、地域の皆様方へのサービスです。このサービスを向上させることは、発注者や市民とのより強い信頼関係を築くこととなります。

人生の先輩としてふさわしい接遇マナーを心がけて働くことは、センターの評価や信頼を高め、就業機会の拡大など事業の拡充に繋がります。  
この機会に接遇研修に参加して、今一度見直してみませんか？

## 接遇研修実施要領

### 日 時

平成30年2月9日(金)  
午後1時から3時

### 場 所

茨木市福祉文化会館 5階  
文化ホール

### 参加申込

下記の「参加申込書」に  
必要事項をご記入のうえ  
12月28日までに事務局  
へ提出 (Fax送付可)

### 講 師

(株) オフィスフロレゾン 専任講師

## 接遇マナー5原則

- あいさつ**  
挨拶、会釈、声かけの実践を！
- 表情(笑顔)**  
笑顔は信頼関係を作る！
- 身だしなみ**  
仕事に合った機能的で清潔な服装を！
- 態度**  
威圧、軽蔑、嫌悪感を与える態度や行動はやめましょう！
- 言葉使い**  
「明るく」、「やさしく」、「丁寧」な言葉使いを！

## 主なトラブル事例

- 公共施設利用者の横柄な言動や態度に対して、就業会員が同様な言動で対応したことによるクレーム
- 決められた就業時間を守らず、遅刻や早退をする。
- 就業会員である仲間同士のトラブル(共働・共助の欠如)
- 就業中に居眠りをし、市民や施設利用者より市に通報
- 仕事にそぐわない服装で就業(サンダル履き、サングラスかけなど)

シルバー人材センターの「看板」を背負っていることを意識した就業を！

切 り 取 り

## 接遇研修会参加申込書

会員番号		氏 名	
現在の就業状況		現在就業中と答えたかたは、その業務名を記入	
<input type="checkbox"/> 未 就 業 <input type="checkbox"/> 就 業 中		<input checked="" type="checkbox"/>	

※提出期限：12月28日までに事務局まで(Fax送付可) FAX番号 634-9449