

【ケアスタッフスキルアップ】

接遇マナー & コミュニケーションスキル

株式会社KASHIRO  
芦原



介護や医療は、

サービス業？

～本日のコンテンツ～

---



- ① 接遇マナーとは
- ② 5つの原則
- ③ 心地が良い『あ・い・さ・つ』

## ～接遇マナーを学ぶ目的～

●相手に不快な想いをさせない



●相手に良い印象を与える

⇒ 一回の機会の価値を高める

# 『喜ばれるケア』の方程式

$$\{ \_ \times ( \_ + \_ + \_ ) \}$$

+

\_\_\_\_\_

# 接遇マナーとは

- 接遇:どんな人にも、思いやりを伝えること
- マナー:思いやりの気持ちを自然な振舞いで表現できること



伝える方法・手段



【人間性】



接遇マナー



## 接遇マナーの5原則

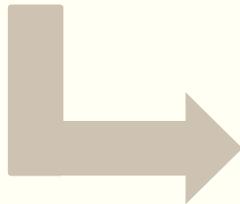
---



- ① 表情
- ② 身だしなみ
- ③ 態度
- ④ 言葉使い
- ⑤ あいさつ

## メラビアンの法則

- |                   |     |
|-------------------|-----|
| ①視覚情報：表情・目線・身だしなみ | 55% |
| ②聴覚情報：声質・声の大きさ    | 38% |
| ③会話の内容            | 7%  |



第一印象を生かす  
(表情：普段の賜物)



挨拶で人生は変える！

挨拶のプロになる！

『挨拶』は  
ただすれればいいものでは  
ない

# 【喜びを与える挨拶をする】



あ：

\_\_\_\_\_

い：

\_\_\_\_\_

さ：

\_\_\_\_\_

っ：

\_\_\_\_\_

ありがとうございました

