主催／京都商工会議所

お客様に満足を提供できるとっさの判断力を養う

高齢者・障がい者向け接客向上セミナー

超高齢社会に勝ち残る「おもてなし」を身につけよう

研修目的

(1) 高齢者・障がい者への接客・接遇向上が売上アップに繋がることを学ぶ
(2) 加齢による心身傾向を知り、具体的な接客・接遇を学び、体験する
(3) 認知症の症状と行動傾向を知ることで、トラブルを未然に防ぐ

日　時　平成28年 7月7日(木)
9：30～16：30

会　場　京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル)
※京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南6番出口直結

受講料　京都商工会議所会員　17,280円
一般　25,920円
※消費税込

講　師　株式会社ユメコム　常務取締役
橋本　珠美 氏

㈱リクルートにて、総務・人事・広報業務に携わる。2001年㈱ユメコムを起業し、安心な高齢社会のリスクマネジメント事業を掲げて、介護･福祉のマーケットでのコンサルティングをスタート。「自分の老後と家族の介護」の相談サービス「シニアサポートデスク」を開設。相談コーディネーターとして不安や悩みを傾聴し解決まで導く対話力を実践し、研修に活かしている。

1．高齢化のデータから見える高齢社会の実態
(1) 高齢者が多くなる人口構造とは具体的にどのようなものか
(2) 元気高齢者と要支援高齢者と要介護高齢者による心身状態の違い
(3) 高齢者の生活実態を知る

2．自社サービスの対象となる高齢者のイメージを明確にする　【グループ討議】
(1) 自社サービスのお客様の実際とこれからの想定
(2) 現場で起こっている高齢者対応とこれから起こり得る対応

3．高齢者・障がい者向け接客の基本
(1) 高齢者・障がい者向け接客に取り組むメリット
(2) 高齢者・障がい者向け接客の実践に向けて

4．高齢者の加齢による心身状態を知る
(1) 高齢であることへの理解
(2) コミュニケーション方法の基本を知る
(3) 迎え入れと案内の基本を知る

5．視覚に不自由を感じる方へのサービス　【演習】
(1) 加齢や加齢に関わる病気による視覚障害を知る
(2) 視力低下した状態にある人への配慮

6．聴覚に不自由を感じる方へのサービス　【演習】
(1) 老人性難聴による聴覚障害を知る
(2) 補聴器について

7．車いす・杖を使っている方へのサービス　【演習】
(1) 車いすの機能を知る
(2) 車いすを使っている人への接客・接遇の基本
(3) 車いすの介助の基本（スロープ・段差を越える・エレベーター乗降）
(4) 杖を利用するお客様との接し方
(5) 杖歩行の人への介助の基本（歩行介助）

8．認知症の傾向がある方へのサービス
(1) 認知症とは
(2) 認知症のお客様に接する時の基本

9．まとめ　【グループ討議】
高齢者・障がい者向け接客の向上が自社に与える影響

お申込み・お問合せ／京都商工会議所 会員部 人材開発センター（〒604-0862　京都市中京区烏丸通夷川上ル）

1 FAXまたはwebサイトからお申込み下さい。
▶FAX：075-222-2612　TEL：075-212-6446
e-mail：jinzai@kyo.or.jp
▶京商ビジネススクール で 検索 (URL：http://www.kyo.or.jp/jinzai/)

2 お申込み後、速やかに下記口座までお振込み下さい。
振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。
▶京都銀行 本店営業部（普）No.5017759
口座名：京都商工会議所　研修口

※開催日の1週間前に受講証をFAX致します。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。
※開催日の5営業日前を過ぎてからの受講取消については受講料の返金をいたしかねますので、ご了承ください。ただし、代理出席は可能です。その際はお早めにご連絡ください。

H28年7月7日　028『高齢者・障がい者向け接客向上セミナー』申込書

会社名		事業内容		TEL	
所在地	〒			FAX	
受講料	円×　名分	振込日	月　日（振込・振込予定）	請求書（○印）	要・不要
申込責任者		所属(役職)名		e-mail	

受講者名（フリガナ）	所属部署名（役職名）	e-mail	年齢

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に関係する各種情報提供の目的にのみ使用致します。

★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★