

第4章 接遇編 教育ワークシート

動画を視聴しながら記入し、実践後に振り返りを行いましょう。

【1】学習進捗

Lesson	視聴	理解	実践
Lesson4 あなたの対応が、アワーの印象になる	☐	☐	☐
4-2 接遇とは何か	☐	☐	☐
4-3 第一印象を整える	☐	☐	☐
4-4 あいさつと言葉遣い	☐	☐	☐
4-5 来客対応	☐	☐	☐
4-6 忙しい時の接遇	☐	☐	☐
4-7 利用者様・ご家族への接遇	☐	☐	☐
4-8 関係機関への接遇	☐	☐	☐
4-9 クレーム・苦情対応	☐	☐	☐
4-10 アワーが大切にしている接遇	☐	☐	☐

【2】セルフチェック（できたら ）

- ☐ 笑顔であいさつしている
- ☐ 相手に気付いたら顔を上げる
- ☐ 最後まで話を聞く
- ☐ 共感の言葉を添える
- ☐ 待ち時間を説明する
- ☐ 約束した折り返しを守る
- ☐ 忙しくても安心を伝える一言を添える
- ☐ 相手の立場を考えて対応している

第4章 接遇編 理解度ワーク

【3】ケーススタディ

来所されたケアマネジャーを担当者が対応できない。あなたなら最初に何を伝えますか。

利用者様のご家族が『こんなこと相談してもいいですか?』と言われました。どのように返答しますか。

苦情の電話を受けました。最初に意識することは何ですか。

【4】明日から実践すること(3つ)

1. _____
2. _____
3. _____

【5】教育担当者フィードバック

アワー接遇宣言

私は『相手の立場に立って考え、安心を届ける接遇』を日々実践します。

署名： _____ 確認者： _____