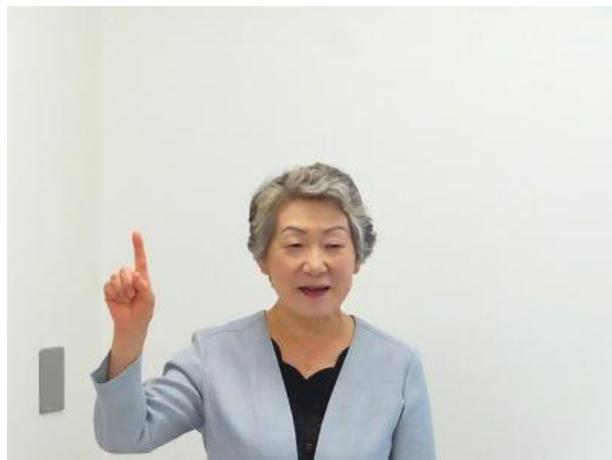


某大阪サービス付き高齢者向け住宅事業者様 第2回 管理職研修

2025年7月14日(月) 13時～18時 本社会議室&オンライン 18名様



CSねっと企画合同会社
長嶺堅二郎



垣内イスズ

●CS経営と5S活動から働きやすい職場環境作り

- 1 私達のミッションは！お客様が期待されていることは！
- 2 CS(顧客満足)経営の理解
～サービス業の意識とプロとしての心構え～
- 3 顧客満足について
- 4 顧客満足度の高い介護施設選定評価について
～ブランド力は何で決まるか～
- 5 CS経営の基本は居心地の良い生活環境作り
～5S活動の基本的な考え方と活動がもたらす効果～
- 6 生活環境・職場環境マニュアル作り
- 7 お客様の満足度向上と快適で働きやすい職場作りの為に



●接遇マナー

- 1 「接遇についてスタッフに認識してほしいこと」
・・・担当施設の評価
- 2 介護の仕事はサービス業
- 3 笑顔・挨拶・お辞儀
- 4 身だしなみ・態度
- 5 言葉遣い・敬語・電話対応
- 6 基本的な配膳・上座と下座
- 7 名刺交換