



接客能力を向上させる

# 「医療・介護向け接客研修」のご案内

医療・介護スタッフの育成、  
職場の雰囲気づくりなどで  
お困りのことはありませんか？

医療・介護職に携わるものとしてふさわしい「接客マナー」と「ホスピタリティ」の心を身につけたスタッフを育成し、お客さまから信頼される満足度の高いワンランク上の医療・介護施設を目指しませんか。



ご利用者様やご家族の  
満足度向上につながる



スタッフの  
「ホスピタリティ」  
を育成する

このような場合に  
**接客研修**を  
ご検討ください。

組織力を向上し、売り上げUPを図りたい！

自社の実情に合う研修内容を検討したい！

リーズナブルな価格で、研修を実施したい！

御社における「医療・介護向け接客研修」開催までの流れ

お問合せ



初期  
ヒアリング



講師・実施  
形態の検討



ご提案



ご契約



研修実施

お客さまのご希望に合わせ、研修内容をオーダーメイドでご提案させていただきます。お気軽にお問合わせください。

## 講師のご紹介



山下 郁子

北海道生まれ。株式会社西武百貨店販売促進部を経て人材教育会社に転職。2002年に独立し株式会社ライブラリーを設立。

主な仕事の内容は企業の社員研修、病院や介護施設などのスタッフ研修、テーマパークやホテル・旅館などの人材の採用や教育を担当。サービス業全般、民間企業や公的機関における人材の育成を行う。

”おもいやり”を重視した研修を実施。「常に参加者に問いかけ、考え、そして発見」をテーマに「誰にでもわかりやすく」をコンセプトに年間約200件あまりの講演や研修を実施。研修や講演だけでなく接客アドバイザーとして年間でサービスの向上や人材育成などに関わる。

## 主な資格

- ・財団法人 実務技能検定協会  
サービス接客実務検定1級
- ・日本交流分析協会 1級交流分析士
- ・ビジネス実務技能検定協会  
サービス接客指導士
- ・(社)公開経営指導協会認定  
サービス・ケア・アテンダント