

## 公開講座

～ご高齢者の心に寄り添う対応術を習得する～

～笑顔と優しさが溢れる～

# ご高齢者への接遇マナー講座

- 開催日 令和2年7月7日(火) 14:00～17:00
- 会場 あべのトラス6階 ミーティングルーム  
(大阪市阿倍野区松崎町 2-2-14)
- 受講料 おひとり様 6,600円(消費税込み)

### 講座について

65歳以上の高齢者人口は3588万人(2019年9月総務省統計局調査)で、総人口に占める割合は28.4%となっています。3.5人に1人が高齢者という超高齢社会において、これからの市場をリードしていくのは高齢者層のお客様です。

少子高齢化も進む中、今後より一層、高齢者に対する対応の機会が増えてきます。

しかしながら、高齢者の主張や要望が汲み取れない、対応者の思いが伝わらない・・・といった行き違いが日常業務の中で生じています。

当講座では、まず高齢者の「加齢による心身の変化」への理解を深め、その上で相手から求められる接遇を実践するためのポイントを丁寧にわかりやすくお伝えいたします。

### 講師

Kサポート 教育研修事業部  
インストラクター  
足代 知世子

### 研修プログラム(3時間コース)

#### 1. ご高齢者の特徴を理解する

- ・老化と認知症の違い
- ・加齢による身体の変化
- ・高齢者の見え方の特徴
- ・高齢者の聞こえ方の特徴
- ・高齢者の話し方の特徴
- ・加齢による心の変化
- ・高齢者自身が思い描く理想と現実とのギャップ

#### 2. ご高齢者への対応の心構え

- ・敬意が伝わる接遇マナー

- ・対面対応のポイント

- ・高齢者との会話で必要とされる話し方のコツ
- ・高齢者との会話で必要とされる聴き方のコツ
- ・電話対応のポイント

#### 3. ご高齢者への対応 ケーススタディ

- ・お困りの方への接し方
- ・お怒りの方への接し方
- ・マナー違反の方への接し方
- ・ネガティブな方への接し方 等

# お申し込みについて

## 1. お申し込み方法

① 下記の参加申し込み書にご記入のうえ、Kサポート教育研修事業部へFAX・郵送、またはインターネットで開催の7日前までにご送付ください。

(ただし7日前の場合は、直接当社へお電話でご連絡ください。TEL06-6624-6217)

② 参加者が少人数の場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。

中止の場合は、ご入金いただいた受講料を全額返金いたします。

## 2. 受講料のお支払いについて

① お申し込み受付完了後、受講証および請求書をお申し込み者様宛にお送りいたします。

7日を過ぎて書類が届かない場合は、お手数ですがご確認をお願いいたします。

② 受講料のお振込みは必ず開催日までをお願いいたします。

振り込み手数料はお申し込み者様でご負担ください。領収書は通常発行を省略させていただいております。それ以降になる場合や当社へ直接お支払いに来られる場合は、あらかじめご連絡ください。

## 3. その他

お申し込み後の変更またはキャンセルは、開催日の7日前までお受けいたします。

キャンセル料は、開催日6日前～前日は受講料の30%、当日は受講料全額です。

〒545-0053 大阪市阿倍野区松崎町2-1-28 近鉄松崎町ビル2階  
株式会社 Kサポート 教育研修事業部 公開講座受付係宛

TEL 06-6624-6217 FAX 06-6624-6081

<http://www.platz-kks.co.jp> (インターネットからもお申し込みいただけます)

## 「ご高齢者への接遇マナー講座 7月7日(火)」参加申し込み書

(フリガナ) 会社名	-----	TEL	( ) -
	-----	FAX	( ) -
所在地	□□□-□□□□	(フリガナ) お申し込み責任者	-----
		所属・役職	
ご参加者氏名 (フリガナ)	所属・役職	◎お手数ですが、本講座をお知りになったきっかけをお教えてください。 ※該当するものに印・記入をお願いいたします。 1.パンフレット(郵送・設置) 2.ご友人・知人の紹介 3.弊社ホームページ 4.弊社社員( )の紹介 5.近鉄百貨店 外商部の紹介 6.その他( ) ◎参加申し込み書にご記入いただいた個人情報は、 ①受講証および請求書の発行・発送 ②弊社開催の講座・セミナーのご案内 に限って使用させていただきます。  ②が不要な場合は右にチェック願います。 <input type="checkbox"/> 不要	
-----	-----		
-----	-----		
-----	-----		
-----	-----		