

## 公開講座

～これを知っておけば、もっと良い接客対応ができる！～

# おもてなしの心が溢れる、 ご高齢のお客様への接客マナー講座

- 開催日 2025年1月20日(月) 13:00～15:00
- 会場 近鉄新難波ビル9階 第一会議室  
(大阪市浪速区湊町 1-4-38)
- 受講料 おひとり様 4,400円(消費税込み)

詳細・お申込みは  
こちら



### 講座について

超高齢化が進む中、今後より一層、ご高齢者への対応の機会が増えてきます。しかしながら、ご高齢者の主張や要望がくみ取れない、対応者の思いが伝わらない…といった行き違いが日常の中で生じています。

当講座では、まずご高齢者の「加齢による心身の変化」への理解を深め、その上でご高齢者から求められる接客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  
インストラクター  
山下 てるみ



### 研修プログラム(2時間コース)

#### 1. ご高齢者の心身の特徴を理解する

- ・老化と認知症の違い
- ・ご高齢のお客様の身体と心の変化を理解する

#### 2. ご高齢者への対応の心構え

- ・敬意が伝わる接客マナー
- ・対面対応のポイント
- ・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、近鉄HRパートナーズKサポート事業本部へ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、直接近鉄HRパートナーズKサポート事業本部へお電話でご連絡ください。
- 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近鉄HRパートナーズKサポート事業本部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。

〒556-0017

大阪市浪速区湊町 1-4-38 近鉄新難波ビル5階

株式会社近鉄HRパートナーズ Kサポート事業本部 公開講座受付係宛

TEL : 06-6978-8654 FAX : 06-6978-8624

「おもてなしの心が溢れる、ご高齢のお客様への接遇マナー講座」 1月20日（月）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	<p>◎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。</p> <p>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 外商本部の紹介 6.その他（ ）</p> <p>◎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 に限り使用させていただきます。</p> <p>②が不要な場合は右にチェック願います。 <input type="checkbox"/> 不要</p>
-----		
-----		
-----		
-----		