



## コミュニケーションの活性化、おもてなしの「心」の育成 — 笑顔研修 —

### 研修目標と効果

「たとえつくり笑顔でも、笑顔は素晴らしい可能性を秘めている」～マザーテレサ～

たった一人の笑顔が、社内のモチベーションをあげることがあります。

たった一人の笑顔の対応が、患者様、利用者様、ご入居者様、そのご家族に生きる勇気や安心感を与えることがあります。

笑顔はすべてのおもてなしの原点。

笑顔研修を通して、すぐに使えて、誰でも使える、一生もののおもてなし、おもしろいの「心」を育てます。

### 研修例

テーマ例	プログラム内容
オリエンテーション	接遇とは？ 患者様と心を通わす接遇・笑顔の効果
笑顔トレーニング	「素敵な笑顔」、「伝わる笑顔」のポイント 表情筋を鍛えるロケットフェイスサイズ
接遇の「心」を育てる、 チームワークの醸成	グループディスカッション 「自施設における、理想の接遇とは？」 参加者一人一人が「理想像」を設定することで、気づきが生まれます。 「理想像の動機」 なぜその理想像をめざすのか・・・考える力が育ち意識が変わります。 「現状分析」 現在出来ていること、出来ていないことを振り返ることで、客観視力がつきます。 「明日からできるワンアクション宣言」 どんな人でも実際に行動できるようになります。同じ目標に向かって進むので、 チームワーク力強化にも有効です。 ※弊社オリジナルZプロセスシート使用(商標登録5540732号)

### 導入実績

千葉循環器病センター様／医療法人社協友会 吉川中央総合病院様／医療法人社団恵仁会セントマーガレット病院様 etc他実績多数

標準人数	標準時間	研修費合計
30名	120分/1回	200,000円（税抜）
研修サービスに関するお問合せ先		株式会社ZAC 研修・セミナー事業部 TEL03-3545-0915 FAX:03-3545-0917