

お客様の笑顔 それが私たちの喜びです!!

困っている全ての方が対象です



「バリアフリー」が浸透してきているとはいえ
まだまだ問題も多いようです。
障害のある方やお年寄りの立場にたつて
ニーズに気づき、サポートすることが必要です

「自分には関係ない」と思ってはいませんか？
「体調がすぐれない」「ケガをしてしまった」など、
いつサポートが必要になるかわかりません。



「荷物で手がふさがっている」「道が良くわからない」
こんなちょっとしたときにサポートがあると
うれしいものです。
これもユニバーサルサービスのひとつです。

あらゆるお客さまにやさしい接客を目指して

「サービス・ケア・アテンダント検定試験対応コース」

ユニバーサルサービス講座 (DVD付)

受講期間：3ヶ月 (一括配本) 受講料：16,800円 (消費税含む)

■ 本講座のねらい ■

少子高齢社会の到来や、お身体の不自由な方々の社会
進出を助ける環境が整備される中、業種・業態を越えた
様々なサービス業において、あらゆるお客さまにやさし
い接客が求められています。

本講座は単なる介助スキルに関する知識を身に付ける
のではなく、お客さまとのコミュニケーションの手法
を理解し、配慮や気づきを実践できる人的対応能力を体
系的に習得することを主眼にしております。



教 材	
テキスト	1冊
DVD (アテンド技術実践編・50分)	1枚
課題	3課題
受講マニュアル	1冊

本講座 の特色

- ◆サービス品質のレベルアップを図る手法を体系的に身に付けることができます。
- ◆実践的なサービス場面を想定したケーススタディが数多くまとめられています。
- ◆映像教材ではより具体的なサポート方法を習得することができます。

※本講座は検定試験対応コースですので、受講生の方には受験案内を別途ご案内いたします。

単元	学習内容
テキスト	1.「公共福祉概論」 2.「アテンド技術論」 3.「ユニバーサルサービス総論」
	第1章「現代社会の基礎知識」 第2章「ユニバーサルサービスの考え方」 第3章「ユニバーサルサービスの実践手法①」 第4章「多様なお客さまの特徴と対応方法」 第5章「ユニバーサルサービスの実践方法②」
	1. 肢体不自由者へのサービス 2. 視覚障がい者へのサービス 3. 高齢者へのサービス 4. 聴覚障がい者へのサービス 5. ユニバーサルサービス
DVD教材	1. 肢体不自由者の概要 2. 車いすを使用しているお客様・ご利用者との接し方
	1. 視覚障がい者の概要 2. 視覚の不自由なお客様・ご利用者との接し方
	1. 高齢者の概要 2. 高齢者のお客様・ご利用者の声
	1. 聴覚障がい者の概要 2. 聴覚の不自由なお客様・ご利用者が店舗・施設で困ることは
	1. ユニバーサルサービスの展開メリット 2. ユニバーサルサービス10のポイント

【公開経営指導協会】 <http://www.jcinet.or.jp>