

認知症のお客様への接客対応を習得できるのはこの講座だけ！

高齢者・認知症のお客様への接客サービス講座



✓ 学習期間：2か月（在籍期間4か月）

📖 教材構成：テキスト1冊／添削2回

💰 受講料：9,880円（消費税8%を含みます）

👤 編集：一般社団法人 公開経営指導協会

👁️ ねらい：

4人に1人が高齢者となった超高齢社会（2013年内閣府統計）の中で、本講座はお客様と接する全ての方が対象です。ご高齢のお客様や認知症のお客様の特徴を理解し、「気づき」を深めることで、接客対応の基準を明確にします。また、この講座は介護の観点ではなく、認知症のお客様への接客サービスの手法を習得することをねらいとしています。

🔍 特色：

- より高い接客水準が求められる高齢者・認知症のお客様への効果的な接客サービスの手法が満載です。
- 様々なサービス機関で活用できるように、典型的なケーススタディを豊富に用いて解説しています。
- すぐに役立つ資料編（第4章）は、地域・関係機関との連携を保つ上で必要な情報をまとめています。

1

気づきを深め高齢者・認知症対応に活かす

- ・なぜ、気づきが重要なのか
- ・気づきの実践とユニバーサルサービス
- ・気づきを高めるのはバランス感覚
- ・気づきを活かすためのコミュニケーション方法

ご高齢のお客様・認知症のお客様の特徴と対応方法の基準

- ・ご高齢のお客様への配慮ある接客対応
- ・認知症の症状の特徴と参考データ
- ・認知症対応の原則を理解し、接客水準を高める

2

ケーススタディ～典型的な事例から望ましい対応方法を習得する～

- ・電話での対応（用件がうまく伝わらない）
- ・書類・伝票に書き直しが必要なケース
- ・システム機器に不慣れなお客様
- ・話の内容がコロコロ変わるお客様
- ・会計をせずに商品を持ち出そうとするケース

資料編（法令理解、関係機関との提携先など）

- ・権利擁護のための法令理解（成年後見制度など）
- ・地域との連携窓口・関係機関
- ・高齢者の消費生活環境

👤 一般社団法人 日本経営協会 / 一般社団法人 公開経営指導協会