

接遇力向上研修

～第一印象を患者満足につなげる秘訣～

☆特典☆

復習に最適！！
講義でテキストとして
使用する書籍をそのまま
お持ち帰りいただけます！



日程 4月26日(木)
14:00～16:30 (2時間30分)

料金 お一人様 5,000円(税込)
※書籍代を含みます

講師 (株)日本医業総研
マネージャー 高橋 友恵
主任 石川 恵

会場 エッサム神田 (JR神田駅徒歩3分)

定員 30名
※定員になり次第締め切らせて
いただきます

内容

第1部 第一印象から患者満足度を作り出す

- 地域社会に根ざしたクリニックであるために
- マナーは患者さんとあらゆる人への気遣い
- 顧客の期待と満足度の関係
- 「鏡の法則」～あなたが変われば相手が変わる～

第2部 正しい敬語に優しさを込めて

- 言葉の表現を和らげる
- 患者さんとの距離を縮める挨拶と声の出し方
- 患者さんに心地よさを与える「声かけ」のテクニック
- 正しい言葉遣いの演習

第3部 こんな時どうする!?実践ロールプレイング

- ケース1 7コール目で電話に出た際の対応とは?
- ケース2 作業中に患者さんから声を掛けられたら?
- ケース3 長時間待っている患者さんへの声かけとは?
- ケース4 診察室での看護師の立ち居振る舞いの注意点

W講師による特別企画



講師プロフィール (左) マネージャー・社労士 高橋 友恵

医療機関250件以上の関与実績があり、医療機関特有の労務問題や女性の職場問題に精通している。現在人財育成コンサルタントとして「医院特有の人事問題」全般を専門的にサポートしている。

講師プロフィール (右) 主任 石川 恵

看護師としての実務経験があり、現場実感を活かし、実務レベルで接遇指導を実施。接遇研修では、「参加型」スタイルを重視し、明日から使えるスキルを伝える。

FAX番号 03-5297-2301

個人情報の取り扱いにつきまして、本申込書に記入いただきました個人情報は、申込みに関する受付管理事務等に利用致します。その他の利用でご迷惑をおかけすることはございません。

■ 申込書 ■ 「接遇力向上研修」

お問合せ先：株式会社日本医業総研 受付：石川 Tel：03-5297-2300

貴院名					TEL	
FAX					Eメール	
参加者	①		役職		住所	〒
	②		役職			
	③		役職			

今後FAXがご不要の方は、お手数ですが下記にご記入の上、返信をお願いいたします。

FAX不要 (チェックをお願いします) FAX番号 ()

この度は貴法人の貴重なFAX用紙・トナー (インク) を拝借させていただきました事、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。