

☑こんなクリニックに行きたい！シリーズ

患者様目線で

接遇を振り返ろう

販売開始！！

接遇教育
DVD（約60分）

2014年3月30日～発売

STORY

ある日、患者さんがクリニックに電話をかけ、受付・診察・会計という一連の流れを体験します。しかし、最後には「ここにはもう二度と来ない」という反応と、「ここに来て良かった」と感じる反応に分かれてしまいます。その要因はなんだったのでしょうか？

患者さんの目線でスタッフの応対を見ていくうちに、そのポイントが明らかになっていきます。

皆さんは、いくつそのポイントに気づくことができますか！？

DVD1枚

定価：12,500円（税込）

特別
価格

10,000円（税込）

Chapter1 電話応対

電話応対で、クリニックの第一印象が決まります。洗練された雰囲気、ここならきっと丁寧に対応してくれるだろうと思っていただけるよう、日頃からトレーニングをしておくことが大切です。

- ☑明るくはっきりとしたワントーン高めの声で出る
- ☑「もしもし」は使わない！？
- ☑電話を切る際の注意点



Chapter2 受付



受付でマイナスイメージを持たれてしまうと、その印象はなかなか消えませんが、挨拶・表情・所作に気を配り、クリニックの“顔”としてふさわしい振る舞いをしましょう。

- ☑相手の姿が見えたらすぐに“立って”挨拶をする
- ☑表情が冷たく見える理由とは！？
- ☑保険証や問診票の渡し方

Chapter3 診察

診察室では、細やかな声かけや配慮が必要です。患者さんの表情や状態に常に気を配り、必要な配慮を欠かさないようにしましょう。

- ☑診察室では背筋を伸ばして凛と立つ
- ☑患者さんの不安や疑問に配慮した声かけとは！？
- ☑丁寧に親しみのある言葉遣いを身につける



Chapter4 会計からお見送りまで

スタッフ同士の私語は避け、患者さんの前ではむやみに笑わないように気をつけましょう。お見送りの時にも、患者さんに視線を向け、挨拶をする心遣いが必要です。

- ☑スタッフ同士の会話も敬語で行う
- ☑「お会計〇円になります」「領収書になります」には要注意！？
- ☑たとえ背中でも、患者さんに視線を向けて「どうぞお大事になさってください」の一言を



▼▼ お申し込み FAX番号 03-5297-2301 ▼▼

クリニック名				院長			お支払い方法	代引・銀行振込 ※代引手数料(440円)・振込手数料がかかります。 ※送料は弊社が負担します。
住所	〒							
TEL		FAX		E-mail				

お問合せ先：株式会社日本医業総研＜東京＞〒101-0048 東京都千代田区神田司町2-2-12 神田司町ビル9階
TEL：03-5297-2300 FAX：03-5297-2301