

☑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」と思っただけのよう、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。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(432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