

# 医療機関スタッフ サービス向上マナー研修

～患者様満足度向上のために～



**日時**  
平成28年  
4月27日(水)  
13:30～17:00



## セミナーの効果

- 患者様対応・言葉遣いについて見直せます
- 患者様と円滑なコミュニケーションがとれます
- 業務改善のポイントがつかめます
- クレーム対応のスキルが身につきます
- クレームの未然防止対策を学ぶことができます
- 新人スタッフ・若手スタッフの教育に活かせます

経営の視点から

「働くとは何か」

「給与は誰からもらうか」

を改めて考えよう！！

## ●○○ セミナー内容 ○●●

1. 「働く」とは  
～給与は誰からもらっている？～
2. 接遇マナー・サービス向上がなぜ必要か
3. 患者様を不快にさせない言葉遣い
4. クレームを起こさせない為の患者様との  
コミュニケーションのあり方
5. クレームが起こった時の対処方法

## 過去参加者の声

- ・患者様対応についての日頃の悩みが解消できました。(小児科:受付3年)
- ・他の医療機関での実例が多かったので、わかりやすく、印象に残りました。  
具体的な改善に取り組むことができそうです。(内科・胃腸科:総合職8年)
- ・患者様の視点から考えることが重要だとあらためて感じた研修でした。  
(産婦人科:看護師8年)
- ・クレーム対応で、期待値を下げて上げるという点、また出来事ではなく相手の  
不満に対して謝罪するという点が参考になりました。(整形外科:クラーク6年)
- ・退院時にアンケートを取っているのですが、ただ取っているだけなので、今回の  
研修で学んだことを活用して、そこに出たクレーム等を具体的に解決していき  
たいです。(産婦人科:助産師6年)

**日時**

平成28年4月27日(水) 13:30～17:00

**場所**

川庄公認会計士事務所 3階会議室

福岡市中央区白金1-4-10 SUNSHINE C-PAK 【薬院駅より徒歩3分】

**講師**

高田 典子 (人事コンサルタント・(社)日本心理学会認定心理士)

**料金**

お1人様 8,000円(税込)



※以下にご記入の上、FAXにてお申込下さい。受付後、受講票(会場地図付)を送付いたします。  
(お申込FAX送信後、1週間以上受講票が届かない場合は、お手数ですがお問合せ下さい。)

貴院名	E-mail	TEL
ご住所 〒		FAX
お申込者名	役職	
参加者氏名	職種	勤続年数
参加者氏名	職種	勤続年数

お申込はこちら FAX 092-524-7003

※お申込み締切：開催日の10日前迄

川庄公認会計士事務所 川庄グループ

**KSJ** 株式会社KS人事研究所  
KawaSho Jijji Kenkyusyo Co.,Ltd

〒810-0012 福岡市中央区白金1丁目4番10号SUNSHINE C-PAK

TEL: 092-524-7117 FAX: 092-524-7003

http://www.ksj-k.co.jp

E-mail: ks@ksj-k.co.jp

川庄公認会計士事務所内人事コンサルティング部門として、人事制度設計・賃金制度設計・経営理念策定・規定整備・社員教育など幅広く事業を展開しております。