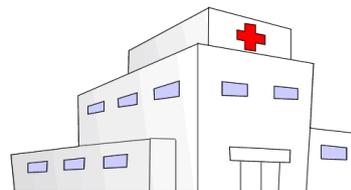


# 医療機関スタッフ 接遇マナー研修

## 対象となる方

- ・ これまで一度も接遇マナー研修を受けた事がない方
- ・ 改めて接遇マナーについて見直しをしたい方
- ・ 新人スタッフ・若手スタッフの教育を任されている方



## 期待できる効果

- 医療経営の視点から「働くとは何か」「給与はだれからもらうか」を理解し、経営参画意識を醸成することができる
- 接遇マナーの「やり方」ではなく、「なぜそうするか」といった「考え方」を理解することで、主体的に動けるようになる
- 患者様役、スタッフ役に分かれたロールプレイを通じて、患者様に不快感や不安感を抱かせない接遇マナーを習得することができる

## 過去参加者の声

- ・ これまで一度もこのような研修を受けたことがなかったため、すべてが新鮮だった。(歯科、受付1年目)
- ・ 何気ない動作一つひとつに意味があるんだということを改めて知ることができる研修だった。(産婦人科、看護師8年目)
- ・ 他のクリニックのスタッフさんとの意見交換が有意義だった。自分のクリニックではまだまだ接遇に対する意識が欠けていると感じた。(内科、受付3年目)

## ■実施概要

- 会場 川庄公認会計士事務所 3階 会議室 (西鉄・地下鉄薬院駅 徒歩2分)  
福岡市中央区白金 1-4-10 SUNSHINE C-PAK
- 講師 接遇マナー研修担当インストラクター 長友 梢
- 定員 15名 (定員になり次第締め切らせていただきます)
- 日時 平成24年1月25日(水)・2月18日(土)・3月21日(水)  
のいずれか 10:00~17:00 (休憩1時間)
- 参加料 1名 8,000円(税込) ※昼食代は含まれておりません。

※クリニックでの単独研修も承っております。「日程が合わない」、「自院に合わせたオリジナルの研修を行いたい」といったご要望がございましたら、お気軽にお問い合わせ下さい。

■内容

テーマ	形式
<p>●オリエンテーション</p> <p>●『働く』とは何か 医療スタッフの前に「社会人」としての心構えについて改めて考える。経営の視点から給与はだからからもらっているかを理解する。</p> <p>●「接遇マナー」はなぜ必要か 経営を取り巻く環境、患者様への医療の提供といった視点から「接遇マナー」の重要性を理解する。医療機関において医療スタッフが果たす役割について知る。</p> <p>●第一印象を磨くトレーニング 患者様へ安心感・信頼感を与える「表情」・「あいさつ」・「お辞儀」・「身だしなみ」等のポイントを抑えた上で、第一印象を磨くトレーニングを行う。</p> <p>●相手を不快にさせない言葉遣い 相手に敬意を示す言葉遣い、言いづらいことを伝える表現方法を習得する。</p> <p>●電話対応 患者様からの問合せ電話への対応、関係業者から院長への電話取り次ぎが自信を持って行えるようになる。</p> <p>●相手に安心感を与える接し方 声のかけ方、ものの渡し方、ご案内の方法など、一つひとつのマナーの意味を考えながら、ロールプレイを行う。患者様の感じ方の違いを実感した上で、より相手に安心感を与える接し方を習得する。</p> <p>●振り返りと目標設定</p>	<p>グループワーク</p> <p>講義・グループワーク</p> <p>講義・ロールプレイ</p> <p>講義・ロールプレイ</p> <p>講義・ロールプレイ</p> <p>講義・ロールプレイ</p> <p>グループワーク</p>

**このままFAXしてください:092-524-7003**

フリガナ		TEL	
貴院名		FAX	
		E-Mail	
所在地	〒		
フリガナ		所属	
お申込者名		役職	
フリガナ		職種	
参加者名		第1希望日	第2希望日
		／ ( )	／ ( )
フリガナ		職種	
参加者名		第1希望日	第2希望日
		／ ( )	／ ( )
フリガナ		職種	
参加者名		第1希望日	第2希望日
		／ ( )	／ ( )

今後、FAX でのご案内を希望されない場合は、大変お手数ですが右にチェックを入れ、ご返信下さい。  FAX 不要