

香川県保険医協会主催 接遇セミナーのご案内

患者様の心を開く接遇対応

心のふれ合う患者様対応とスタッフ間の
円滑なコミュニケーションのために



= 講師メッセージ =

あるクリニックでは、1年以上にわたって「アイコンタクト」と「笑顔」に取り組んでいらっしゃいます。"自分を大切に扱ってくれている"というメッセージが届きミスを防ぐという、実は業種や職種を超えて、顧客満足の決め手となる項目なのです。話の内容の決定権は受け手にあると言われる。こちらにぞんざいに接するつもりはなくても相手がマイナスに受け取ればそれが事実となり事態は思わぬ方向に進んでいくからです。簡単なスキルですが、難しいのは「ムラがないこと」です。

笑顔の他にも「挨拶」「身嗜み」「言葉遣い」「態度」が相手を尊重したメッセージになっているかを確認し、習慣化によりムラをなくすために実習しながら進めてまいります。「接遇対応」は、尊重表現で相手に気持を開いて頂くことです。

記

 **日 時** 2016年7月10日(日) am 10:00 ~ pm12:30

 **会 場** マリンパレスさぬき (高松市福岡町2-3-4 087-851-6677)

 **講 師** 横山桂子氏 (オフィスK代表 元JALアカデミーインストラクター)

 **参加費** 会員・スタッフ 500円 (お一人様)
未入会員・スタッフ " 5,000円

事前にファックスでお申込下さい。

 **定 員** 70名 (先着順)



スタッフ研修に最適のセミナーです。医院全員の参加をお勧めします。



講師プロフィール

1968年 日本航空株式会社に客室乗務員として入社
1973年 日本航空株式会社退社
1988年 JALアカデミー入社
2008年 JALアカデミー退職
接遇インストラクター21年の経験から、健全な自己肯定感が円滑なコミュニケーション力を培うと信じ、人材育成を続ける。

お申込は香川県保険医協会まで Fax 下さい Fax 087-802-1336

医院名		ご連絡先	
		fax	
ご氏名	職種	ご氏名	職種
ご氏名	職種	ご氏名	職種

