

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 =

1年以上にわたって"アイコンタクト"と"笑顔"に取り組んでこられたクリニックが、新たに「お薬の飲み方には慣れましたか?」「自転車ですよ、気をつけてお帰り下さい」など"プラス"の言葉かけ"に挑戦し始められました。ほんの一言、患者さん自身に対するひと声を出すことで待合室や診療室の空気が和み、また「自分を大切に扱ってくれている」というメッセージが届くことで患者さんからの質問が出やすくなり、患者さんをも含めたクリニック内の協働作業が迅速になりお互いの理解ミスが減ることを実践されています。

"接遇対応"は、スタッフ一人一人が助けを求める患者さんをしっかり観察するところから始まります。今年もまずは"アイコンタクト"から"挨拶・表情・身嗜み・言葉遣い・態度"の接遇の基本5原則を習得していただき、さらに相手を尊重したメッセージになっているかを実習し確認しながら進めてまいります。皆様のあたたかいホスピタリティがきちんと患者さんに伝わりますように仕事に対する自信が深まりますように!

記

日時 2017年7月2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
2009年 オフィスK.設立
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

