



香川県保険医協会主催 医療安全管理セミナーのご案内

クレーム対応のための接遇の基本

～コミュニケーション力が解決の鍵～

＝講師メッセージ＝

苦情対応にパターン化された解決方法はありません。鍵は、「相手の立場に立てること」「誠意をもって内容確認と同意（共感）を行え得ること」です。そのために欠かせないのが“コミュニケーション力＝接遇力”です。

「クレーム」は要求段階ですが、「コンプレイン」は感情的にこじれた不平不満の苦情段階を指します。「クレーム（要求段階）」での対応が相手に不十分と思われた場合、瞬時にしてそれは「コンプレイン（苦情）」へと変化します。迅速な解決のために何より大切なのは怒りを静めるための第一次対応で、ベースになるのは“接遇の基本5原則”です。これまでの“接遇の基本”を振り返り、「相手の立場に立って聴く・不安や怒りに共感する・内容を確認する・心からお詫びする」等々を、実習しながら身につけてください。一方「苦情はファンからのメッセージ」とも言われます。恐れず、専門知識を備えたホスピタリティを発揮する場面と捉えて挑んでいただきたいと思います。

記

◆ 日時 2019年5月12日(日) am 10:00～pm12:30

◆ 場所 マリンパレスさぬき (高松市福留町2-3-4)

◆ 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 50名 (先着順)

※医療安全の受講証を発行します



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 FaxNo. 087-802-1336

| | | | |
|-----|----|------|-----|
| 病院名 | | ご連絡先 | |
| | | TEL | fax |
| ご氏名 | 職種 | ご氏名 | 職種 |
| ご氏名 | 職種 | ご氏名 | 職種 |