

「患者様の心に響く接遇研修」 のご案内

この度、岡山医師協同組合では、医療従事者向けの研修を企画いたしました。

地域の皆様に愛され、信頼される医療機関になるには、医療技術や設備が整っているだけでは足りません。患者様の心に響く接遇力が大切です。

体調の悪い時に受けた職員の対応は、良くも悪くも一生の記憶に残るかもしれません。

あなたのほんの小さな一言が患者様の心に響きますように、接遇について考えてみませんか？

今回の研修は、様々な医療機関の皆様が集まりますので、視野が広まること間違いなし！です。

日 時：令和5年10月22日（日）
入門編 10時～12時
1時間休憩 お弁当をご用意します。
応用編 13時～16時

職場でのいつもの
髪型・お化粧で
お越しくださいませ。

持ち物
手鏡(顔全体がうつるもの)
筆記用具

会 場：岡山市医師会館1階 健康プラザ
(岡山市北区東中央町3-14)

参 加 費：お一人4,000円（お弁当付）
(当日、受付にてお支払いください)

講 師：社会保険労務士法人ファイブローズ
代表社員 中西由美香

内 容：基本編

- ①良い医療機関とは・・・患者様が思う良い医療機関
- ②接遇力は最大の味方・・・医療現場でなぜ接遇力が求められるのか
- ③第一印象はどこで決まる・・・印象はすべて相手が決める
- ④言葉は大切・・・挨拶はイロハのイ
- ⑤正しい敬語は難しい・・・誰にでも好感をの持たれる敬語力

応用編

- ①怒りの感情をコントロールする「アンガーマネジメント」
 - ・・・あなたを怒らせている要因は何か？
 - ・・・短期的なコントロール法をマスターする
- ②クレーム対応
 - ・・・クレームはなぜ起こるのか？
 - ・・・クレーム対応の流れ

【お問合せ先】

岡山医師協同組合 ☎086-201-1414 岡山市北区東中央町3-14

必要事項をご記入の上、FAXにてお申込ください
FAX : 086 - 201 - 1404

☆締切 10月13日(金)☆

申 込 書

受付後、確認のFAXを送らせていただきます。

医療機関名			
参加者名			
住 所			
TEL		FAX	

講師紹介

中西由美香



金融機関の人事部で女性初の管理職として『ヒト』に関するすべての業務に携わる。

その間、研修の企画・運営のみならず、自ら社内外の研修講師を務める。現在は、ファイブローズの代表社員として、また特定社会保険労務士として、医療機関を中心に人事のアドバイザー業務を行う傍ら、行政、病院、クリニック、企業、学校等にてセミナー講師として活躍。

●駐車券は会場内にお持ちください。

●駐車券ご提示後、無料清算処理をおこないます。

●清算処理をされていない場合は出庫できません。

