

ID18018

①満足度アップで選ばれる病院を目指す!医療・介護向け対応接客研修

病院や施設の「顔」として、よい印象だけでなく、安心感、信頼感に繋がる接遇の心構えと基本を学びます。患者さま、ご利用者さまやそのご家族の気持ちに寄り添い、相手の視点に立った対応をロールプレイングを通じて体得することで、心の通う対応を身に付けます。 (詳細は裏面へ)

- 対象 / ◆患者さま、ご利用者さまやそのご家族と接する機会が多い方
◆患者さま、ご利用者さまの満足度向上に取り組みたい方

● 日時 / **2018年5月8日(火) 10:00~13:00** 【岡山】キャリアプランニング岡山本社(岡山駅東口 徒歩5分)

● 受講料 / お一人様 **9,000円(税抜)** ※テキスト代含む ● 定員 / 20名

ID18019

②患者さまを癒す第一声!医療・介護向け電話対応研修

病院や施設のイメージを左右する電話対応の重要性を知り、医療・介護の現場に必要な迅速、正確、丁寧な対応について学びます。患者さま、ご利用者さまに信頼される電話対応をロールプレイングを通じて身に付ける研修です。 (詳細は裏面へ)

- 対象 / ◆電話対応を基礎から学びたい方
◆患者さま、ご利用者さまの満足度向上に取り組みたい方

● 日時 / **2018年5月8日(火) 14:00~17:00** 【岡山】キャリアプランニング岡山本社(岡山駅東口 徒歩5分)

● 受講料 / お一人様 **9,000円(税抜)** ※テキスト代含む ● 定員 / 20名

お申込みはFAX又はHPで  **086-224-0878**  <https://capla-kensyu.jp/>

事業所名	申込責任者氏名	部署・役職		
所在地 〒			▼ご希望のセミナー(□に✓をつけてください)	
TEL () - () - ()	FAX () - () - ()		①医療・介護向け対応接客研修	②医療・介護向け電話対応研修
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	<input type="checkbox"/> 5/8 10:00~	<input type="checkbox"/> 5/8 14:00~
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	<input type="checkbox"/> 5/8 10:00~	<input type="checkbox"/> 5/8 14:00~
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	<input type="checkbox"/> 5/8 10:00~	<input type="checkbox"/> 5/8 14:00~

※2018年5月2日(水)以降のキャンセルは、事務手数料として受講料の半額をご請求させていただきます。※申込み人数が研修実施に必要な最低人数に達しない場合は、やむを得ずセミナーを中止する場合がございます。予めご了承ください。※【個人情報の取り扱いについて】お客さまにご提供いただいた個人情報は、本件に関する情報や弊社サービスのご提供に限り使用させていただきます。

①満足度アップで選ばれる病院を目指す！ 医療・介護向け対応研修

- ❖オリエンテーション
└自己紹介・アイスブレイク
- ❖研修の目的<ワーク>
- ❖医療に求められる接遇とは
講義・ワーク
└何故接遇で病院をえらぶのか
└患者さまが求めている接遇とは
- ❖好感的コミュニケーションとは<講義>
└言語と非言語の影響
- ❖好感度を高める要素とは<講義・エクササイズ>
└好感度を高める5つの要素
- ❖安心感、信頼感に繋がる対応とは
<講義・エクササイズ>
└「傾聴」と「共感」
- ❖ケーススタディで学ぶ
<グループワーク、ロールプレイング>
└丁寧で温かみのある対応について
(ビデオ撮影)
- ❖加速学習<グループワーク>

②患者さまを癒す第一声！ 医療・介護向け電話対応研修

- ❖オリエンテーション
└自己紹介・アイスブレイク
- ❖研修の目的<ワーク>
- ❖電話対応の重要性と心構え<ワーク>
└医療スタッフに求められるもの
- ❖電話対応の基本要素とは
<講義、ワーク、エクササイズ>
└電話対応の4要素
 - ・迅速な対応
 - ・簡潔に分かりやすく
 - ・正確に間違いなく聞きとる
 - ・丁寧な言葉遣いで対応する
- ❖好感がもてる声とは <トレーニング>
└声の表現力トレーニング
- ❖電話対応の好感度は
<講義、ロールプレイング(練習電話機を使用)>
└初頭効果
└余韻の残るクロージング
(対応を録音しフィードバック)
- ❖安心と信頼に繋がる電話対応の実践
<グループワーク、ロールプレイング
(練習電話機を使用)>
└ケーススタディ「患者さまからの問い合わせ」
- ❖加速学習<ワーク>

講師

古川 文美子 氏

金融機関にて20年、窓口営業・採用・人材育成に従事し、その経験を活かして福祉業界に10年、人事・教育システムの構築や指導に携わる。その後独立し、コミュニケーション・トレーナーとして「信頼関係構築」を掲げ、育成マネジメント、コーチング、ホスピタリティ、クレーム対応などの研修を実施。また(公財)日本電信電話ユーザ協会主催の資格講座の講師、コンクールの審査委員長も務め、電話対応教育にも力を注いでいる。実践的な指導を得意とし「知る」から「できる」トレーニングには定評がある。Fumiko Office 代表。

