

講師派遣

医療現場の接客研修

基本プログラム BASIC PROGRAM

● 接客の基本	医療現場における「おもてなしの心」について学びます。
● 第一印象	医療現場だからこそ重要な第一印象についてお伝えします。
● 立ち居振舞い	患者様に安心感とともに信頼を与える立ち居振舞いを身につけます。
● 言葉遣いと話し方	こころに不安を抱える患者様に対して、大きな力を持つ「言葉」について見直します。会話の際に気をつけたいポイントを学び、演習により習得します。
● 患者様の心理とクレーム対応	患者様の心理について学び、心情に応じた接し方を考えます。
● 患者様対応ロールプレイ	クレーム対応時の基本的な心構えを養います。

カスタマイズ例 CUSTOMIZATION EXAMPLES

■ 2時間コース 医師・技師・看護師の皆様対象

患者様に信頼される医療機関を目指して「医療接客」について考え、患者様と心を通わせるためのコミュニケーションを学ぶプログラムの一例です。

● 医療現場の接客	医療現場ならではの接客の大切さについてお伝えします。
● 言葉遣いと話し方	患者様やご家族の方に安心感と信頼を与える言葉遣いと感じの良い聴き方・話し方を学びます。

■ 2日コース 介護士の皆様対象

「患者様に信頼される私たちは？」をテーマに接客の基本を学び、好感と信頼を与えるマナーとコミュニケーションを身につけるためのプログラムの一例です。

● 医療現場の接客	医療現場における「おもてなしの心」について学びます。
● 信頼を与えるマナー	笑顔から立ち居振舞い、そして言葉遣いまで学び、演習により体得します。
● 患者様の心理を学ぶ	患者様に安心していただくために心理を学ぶことにより理解を深めます。
● 温かいコミュニケーション	事例をもとに演習をし、VTR撮影にて自己理解を深め、より温かいコミュニケーション力を習得します。