

公開講座

医療現場の接客研修 ベーシックマナーコース

基本プログラム BASIC PROGRAM

- **オリエンテーション**

研修の目的を理解し、積極的に研修に臨むための土台を作ります。

- **患者様と心を通わす接客**

お相手(患者様・ご家族様・ご利用者様など)と良好な人間関係を築くための心構えと行動について学びます。また、医療現場における「おもてなしの心」を効果的に伝えるためのポイントを、6つのキーワードで具体的な事例とともにお伝えします。

- **第一印象の重要性**

医療接客における第一印象の重要性について認識を高めます。VTR撮影を行い、自分自身の第一印象を把握するとともに改善策を考えます。

- **患者様に好感を与える
立ち居振舞い**

お相手に好感と信頼を与える立ち居振舞い(立ち方、お辞儀の仕方、物の受け渡し、案内の仕方など)について、医療現場を想定した具体的な実習を交えて習得します。

- **感じの良い言葉遣いと話し方**

心に不安を抱えるお相手にとっては、些細な言葉が時には大きな励みとなり、時にはいつまでも消えない傷を残すこともあります。日ごろの言葉遣いを見直すとともに、会話の際に気をつけたいポイントを学びます。

- **修了式**

修了証の授与。