

公開講座

医療現場の接客研修 トレーニングコース

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。

- 患者様と心を通わず接客

なぜ医療現場で接客が重要視されつつあるのか、そこではどのような接客が求められているのかについて考えます。
また、お相手(患者様・ご家族様・ご利用者様など)への「おもてなしの心」の表し方を具体的な事例を交えてお伝えします。

- 患者様の心理と
クレーム対応の基本

ケーススタディでお相手の心理を考え、どのように対応することが望ましいのか、クレーム対応時の基本的な心構えとともに学びます。
さらに、受講者同士で意見や情報交換を行い今後の具体的な取組みに活かします。

- 患者様対応ロールプレイ

医療現場を想定したロールプレイを実習することで、より良い接客(心遣い・立ち居振舞い・言葉遣い・表情など)の体現を目指します。
一部VTRを使用し、自己の印象を客観的に振り返っていただきます。

- 修了式

修了証の授与。