

平成30年度第1回全日本病院協会 群馬県支部 研修会 開催案内

皆さまにおかれましては、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、本支部では下記のとおり研修会を企画いたしました。クレームを発生させない接遇、電話対応について論理的に学び、接遇技術の習得を目的とした研修会を開催いたします。

お忙しいこととは存じますが、是非皆さまにご参加いただきたく、ご案内申し上げます。

研修会概要

テーマ

職員が疲弊しないための 患者さん対応力向上研修

～クレームを起こさない、大きくしないための対応スキルを身に付ける～

講師

株式会社オフィスティー&ティー 田村 綾子 先生

対応力を向上させる一番の目的は、職員の皆さんが疲弊しないようにするためです。対応力を高めるためには、知識と練習が必要です。私たちは、熱意や誠意という気持ちだけでコミュニケーションを図ろうとすると、時に負担や誤解が生じます。そのようなコミュニケーションミスを減らすためには、まず接遇スキルを高めることが必要です。

接遇は、単に言葉遣いや挨拶の仕方を学ぶことではありません。相手が何を求め、何を望んでいるかを察し、それに応えることが接遇です。もちろん、そのために必要以上に時間を掛け、他の業務に支障が出るようではいけません。限られた時間の中で、豊かなコミュニケーションが図れるように練習をしていきましょう。

そして、起きてしまったクレームに対しても最善の対応ができるように、対応の手順と語彙を身に付けましょう。対応で疲弊しない自分づくりをすることは患者さんの安心感や満足度にもつながるはずです。

日程

平成30年4月22日 日

9:30開場 10:00-16:00

会場

公益財団法人脳血管研究所 研宗館 西棟

てんぼくホール (美原診療所 2階)

伊勢崎市大手町1-1 (伊勢崎駅 南口 徒歩2分)

定員

80名 (事務、看護師、リハビリスタッフ、MSW等)

参加費

会員1,000円 非会員2,000円



