



確かなホスピタリティを形に・・・

昨今、医療もサービス業です。

病院に求められるのは、病気を治すことだけではなく、高いホスピタリティマインドもその一つです。

ホスピタリティマインドを具体的に形に表す接遇マナーを学びます。

また、メディカルインシデントを防ぐ些事徹底のルール、職員間のコミュニケーション力を高める指導もいたします。

サンプルカリキュラム(6時間×2日コース)



研修の 目的

1. 患者様との距離感など、病院職員としての心得を学ぶ
2. 患者様、ご家族様の信頼を得るためのマナースキルを身に付ける
3. 職員間による接遇スキル差の解消

研修の 特徴・ポイント

1. ビデオ撮影による自己の動作のチェックを行う
2. 自発的に考えていただくアクティブラーニングの実施
3. 現場に合わせたロールプレイングで身につける対応力

研修の 成果

1. 接遇マナーの基礎知識に加え、相手の立場に立った対応力の強化
2. 患者様に寄り添った徹底された接遇スキルの習得
3. 個人のスキルアップからチーム全体、組織全体の接遇力アップが目指せる

研修内容



第1日目

- ・医療サービスの心構え
- ・病院職員としての
～服装と身だしなみのマナー～
- ・コミュニケーションの第一歩
～笑顔と挨拶のマナー～
- ・敬意の心を表現する
～お辞儀のマナー～
- ・好感度の高い
～会話・言葉づかいのマナー～

第2日目

- ・説明スキルを高める
～伝え方と所作のマナー～
- ・声だけが頼り
～電話対応のマナー～
- ・患者様に寄り添う
～案内のマナー～
- ・ピンチをチャンスに変える
～クレーム対応のマナー～

研修内容やお時間などは、ご相談に応じます。
また、研修講師料は受講人数・研修時間により異なります。別紙「研修講師料一覧表」をご覧ください。

 **トータルマナー株式会社**

〒662-0834 西宮市南昭和町 5-15
Tel 0798-65-2134・FAX 0798-65-2636
E-mail info@manner.co.jp
URL <http://www.manner.co.jp>