

医科・歯科スタッフのための

【 接遇・電話対応マナー講座 】

— 開催のご案内 —

毎年多数の申込みがあり大変好評な接遇・電話対応マナー講座を開催致します。今年も“**矢川美恵子先生 (ANA ビジネスソリューション㈱)**”を講師にお迎えし、患者さんと接するスタッフの皆さん、患者さんに安らぎを与える対応について、実技を交えながら懇切丁寧に教えていただく予定です。

この機会に、接遇と電話の対応の基本について勉強してみませんか。定員に限りがありますので、お早めにお申込み下さい。

日 時： 5月11日（土）15時～18時（3時間）

場 所： かでる 2.7 大会議室（札幌市中央区北2条西7丁目道民活動センタービル）

講 師： ANA ビジネスソリューション株式会社 矢川 美恵子先生

対 象： 医科・歯科スタッフ（ドクターも可）

定 員： 200名（定員になり次第締め切り）

参加費： 会員の医療機関：一人 1,000円

問合せ： 北海道保険医会 事務局 田中
(TEL 011-231-6281、FAX 011-231-6283)



矢川 美恵子(やがわ みえこ) 先生

ANAに客室乗務員として入社。国内線・国際線のチーフパーサーとして常務。2000年より客室乗務員管理職(インフライトマネージャー)として組織運営・人材育成に従事し、2008年より客室常務課長となり、600名の組織長として組織管理及び管理職育成に従事される。現在はANAビジネスソリューション㈱の講師として活動されている。

< 当日の内容 >

・ 接遇の基本（2時間）

ANAの客室部で培った“6つのS”（SMILE、SMART、SPEEDY、SINCERITY、STUDY、SPECIALITY）から始まるキーワードを元に、医療現場で役立つ接遇の基本について実技を交えながら学習します。また、クレームにつながる患者さん心理を解説しながら、接遇の対応についても学びます。

・ 電話対応の基本（1時間）

正しい電話のかけ方・受け方・引き継ぎ方など、見えない相手にも良い印象を与えるコミュニケーションの取り方について学習します。

ANA ANAビジネスソリューション株式会社

参加申込みは、裏面の必要事項をご記入の上、保険医会事務局までFAXでご連絡下さい。

「接遇と電話対応の基本を学習」 接遇・電話対応マナー講座開催

6月10日、ANAビジネスソリューションの矢川美恵子氏を講師に迎え、接遇・電話対応マナー講座を札幌市内で開催した。当日は全道各地から41医療機関、95人のスタッフ・医師・歯科医師が参加した。

矢川氏は講演で、接遇は「何か役に立てることではないか」「相手の立場に自分を置き換えてみる」など、相手を思う気持ちが大切であると説明。さらに「お客様視点」「仕事に挑む姿勢」「チームスピリット」をテーマに実技を交えながら患者さんへの接し方のポイントについて、わかり易く解説した。

後半の電話対応では、見えない相手にも良い印象を与えるコミュニケーションの取り方について「正確」「迅速」「簡潔」「丁寧」をキーワードに具体的なケースを想定しながら練習を行った。

参加者からは「とても勉強になった。すぐに仕事に活用していきたい」「患者さんへの対応を見直す良い機会になった」「実習もあり、大変わかりやすかった」など、大変好評であった。



< 前回開催した時の様子 >

< 5月11日(土) 接遇・電話対応マナー講座 参加申込書 >

■ 医療機関名：

〒(—)

■ 住 所：

■ 参加代表者：

■ 参加人数：

人

.....* 後日、上記の参加代表者宛に開催要項を送付させていただきます.....

FAX 011-231-6283