

医療機関スタッフ向け

受付応対レベルアップ 接遇研修

15名様
限定

少人数制だからこそできる「実践型」の接遇研修に
参加してみませんか？

こんな方をご参加下さい

- ✓ 接遇研修を受けたが実践で生かされていない医院様
- ✓ 効果的なスタッフ教育をお考えの医院様
- ✓ クレームを受けて困った経験のある医院様
- ✓ 電話受付の好感度を上げたい医院様

基礎編

まずは**基本**から
接遇とは何？

接遇は、誰のためになぜ
必要なのでしょう？
「知っている」から「できる」
へ変えていきましょう。

9月12日(水)
14:00-16:30

受付応対

受付応対を変えて
表情を変える

受付は医院の顔です。
挨拶、姿勢、表情。
もう一度
見直してみませんか？

9月19日(水)
14:00-16:30

電話応対

電話応対を変えて
第一印象を変える

電話対応は相手に
表情が見えないからこそ
表情が大切です。
意識していますか？

10月17日(水)
14:00-16:30

クレーム応対

クレーム応対を変えて
ファンを増やす

クレームをきっかけに
ファンになる患者さんも。
重要なのは、
「初期対応」です。

10月24日(水)
14:00-16:30

会場

JA長野県ビル

長野市大字南長野北石堂町1177番地3

参加費

各コース 3,000円

(お一人につき)

主催：株式会社 マスネットワーク(成迫会計グループ)

成迫会計グループ

税理士法人成迫会計事務所/株式会社マスネットワーク
成迫社会保険労務士行政書士事務所
(長野オフィス) 〒380-0921 長野県長野市大字栗田292
(松本オフィス) 〒390-0817 長野県松本市市上9-9
<http://www.narusakoiryou.or.jp/>

【事業内容】

- ・ファイナンシャルプランニング、資産運用のアドバイス
- ・医療法人、社会福祉法人、NPOなどの設立及び運営指導
- ・経理診断、人事監査、賃金制度、人事評価制度の作成
- ・税務申告、資金調達支援
- ・相続支援(遺言の作成、相続対策シミュレーション)
- ・介護サービス公表制度調査機関

受付応対レベルアップ接遇研修

コース	日程	時間	内容
基礎編	9/12(水)	全コース共通 14:00～ 16:30 (13:40受付)	接遇における大切なポイント ・接遇にかかせない5つのこと ・接遇は誰のために、なぜ必要？ ・患者心理について考えてみましょう ほか
受付応対	9/19(水)		・受付は医院の「顔」。その表情でいいですか？ ・「お大事にどうぞ」は間違い？ ・第一印象と最後の印象がリピートを決める ほか
電話応対	10/17(水)		・電話はどちらが先に切る？ ・第一印象が「声」で決まる ・自分の声を自分で聞いてチェックしよう ほか
クレーム応対	10/24(水)		・絶対やってはいけない10のこと ・絶対やるべき5つのこと ・こんな時はどうする？ ・クレームを活用する ほか

どのコースも講義だけではなく、ご参加頂きますスタッフの方が次の日から実践して頂けるよう
ロールプレイングを重点的に行う「実践型形式」の研修となっております。

ご希望の内容に合わせ日程をお選びください。(複数選択可)

医療機関受付スタッフの方々の接遇向上を目的とした研修のため、お申し込みは医療機関に勤務されているスタッフ様15名(各コース)限定とさせていただきます。

お申込は FAX 0263-33-2299

下記に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込み下さい。ご案内票をお送り致します。

貴医院名			
ご住所			
お電話番号	()	FAX番号	()
ご希望日に○をして下さい。	参加者のお名前(ふりがな)		
基礎編 9/12(水)	○		
受付応対 9/19(水)	○		
電話応対 10/17(水)	○		
クレーム応対 10/24(水)	○		

お問い合わせ先 0263-33-5210 株式会社 マスネットワーク(成迫会計グループ) 担当:栗原(くりはら)

【個人情報に関する取り扱いについて】

- 参加申込書に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった弊社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。
(ご案内は出席者様宛てにお送りすることがあります。法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに、他の目的に使用いたしません。)
- 必要となる情報(貴社名、出席者名、電話番号など)をご提供いただけない場合はご連絡や参加証の発送等ができない場合がございます。
- お客様の個人情報に関する開示・訂正・追加・停止または削除につきましては、上記お問い合わせ先までご連絡ください。