

第一経理主催  
大好評につき  
第2弾!

医科・歯科・介護スタッフのための

# クレーム対応 セミナー

患者対応の最前線のスタッフにとって、クレームに対しての危機意識を高めることは患者満足度向上に欠かせません。

そこで、今一度患者の接遇の基本とクレーム対応の原理原則をおさえ、患者をのがさない対処法を学んでいただけます。

参加料 1名

3,000円

当日現金にて

お知り合いの医療機関の方をお連れいただいた場合は、紹介者、お連れの方共に半額サービスいたします

## 参加者特典!

接遇向上に役立つ小冊子プレゼント!

[日時] ▶▶ 6月9日(土) 15:00~17:00 (受付 14:30~)

[会場] ▶▶ クロスコープ新宿 セミナールーム大

(新宿区新宿4-3-17 FORECAST新宿SOUTHビル)

[対象] ▶▶ 医科・歯科・介護施設経営者およびスタッフ(先着30名)

ロールプレイングを通じて、楽しく実践的に学べます!

お申込み・セミナー詳細については裏面をご覧ください

## 講師の紹介



ソフィアハーモニー 代表

ヒューマンスキルコンサルタント  
伊藤 智恵子 先生

自動車販売会社にて社内研修のインストラクターに数年間従事。退社後、ビジネスマナースクールの講師となる。その後、仕事の範囲を広げ、マナー、接客応対研修他ヒューマンスキル(話し方、職場のコミュニケーション力、プレゼンテーション力、モチベーション等)講師として様々な企業研修に出講。平成10年より日産自動車株式会社の講師となり、国内の販売会社に対して「顧客満足(CS: Customer Satisfaction)」の講座を担当。その結果、指導を担当した店舗が全国日産系販売店中CS(顧客満足度)第一位になるなど、確実な実績を残している。医療関係の接遇に関するセミナーでも絶大な支持を受けており、保険医協会主催のセミナーなど多くのセミナー講師を担当している。

# プログラム

# 会場地図

## 1. クレーム対応その前に

- \* ひとりひとりが病院の顔
- \* 患者満足とは
- \* あなたが患者さんの立場だったら
- \* クレームとコンプレイン

## 2. クレームとは・・・ありがたいもの？！

- ①クレームのない組織は危険
- ②顧客満足のための貴重な情報源
- ③クレームは怖いものではない
- ④サイレントクレーマーに注意
- \* クレーマーの3タイプ
- \* グッドマンの法則

## 3. あなたの病院の現状は？

「院内で起きたクレーム・苦情」

## 4. クレーム対応で好感度が上がるマナーと傾聴

- \* クレーム対応は患者満足向上・接遇の基本
- \* 人間の心理・患者の心理
- \* (1) マナーの重要性
- (2) よく聴く
- (3) 場所を変える

## 5. クレーム対応の原則と流れと実践のステップ

初期対応が決め手

- ①心情理解・お詫び  
患者さんと良い関係作り  
・迅速行動 ・マナー
- ②内容把握・事実確認  
患者さんの思いを理解  
・問題の明確化 (傾聴、共感)
- ③代替案・解決策  
解決へ誘導  
・提案力 ・交渉力 ・説得力

## 6. クレーム対応の実践

ロールプレイ

## 7. 電話でのクレーム対応

## 8. 「真実の瞬間」クレーム客をファンにかえる



## ご参加者名(※必須)

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

..... お申込書 FAXでお送りください .....

医療機関名:

ご参加者名: 上記別枠にご記入ください

TEL:

FAX:

税理士法人 第一経理

〒171-0022 東京都豊島区南池袋1-13-2

FAX

03-3980-5646

お問い合わせ

TEL

03-6698-9085 担当: 石田