

“赤尾英子”の医療介護職員のための接遇応対講座

患者・利用者様・ご家族との人間関係を築き、信頼される医療介護職となるための接遇応対とコミュニケーションスキルを実践的に学ぶ!!
 激化する競争の中で、選ばれる医療介護施設に求められる、職員の意識改革と職場のチームワークづくりを含め、わかりやすく指導!!

病気や障害を抱える方々への対人援助は、質の高い医療介護技術と良質な接遇応対が「要」!!

患者・利用者様、ご家族に信頼されるための より良い接遇応対とコミュニケーションスキル

開催日 令和7年 **4月9日(水)** 14:00~17:30

会場 **アイオス永田町 2F 会議室**
 東京都千代田区永田町 2-17-17 TEL 03-6910-2870

講師 **オフィス・マイルス 代表**
医療・介護サービス向上研究者・接遇トレーナー 赤尾 英子氏

参加料 【税込】 本体価格
 HMS会員(法人・個人会員) **17,820円 (16,200円)**
(購読会員) **18,810円 (17,100円)**
 一般 **19,800円 (18,000円)**



プログラム

I. 社会人・医療福祉人として求められる条件

- 対人援助を行う医療介護職員としての責務と心構え
- 専門職としてのプロ意識と自己研鑽の必要性
- 接遇指導者に求められること
- 社会人第一歩の思考・行動習慣と人生設計

II. 接遇応対の基本

- なぜ接遇が重要なのか
- 好感がもてる笑顔と挨拶
- 言葉づかいと尊敬語・謙譲語の正しい使い方
- 感じの良い電話マナー
- 身だしなみと好印象を与える立ち振る舞い
- 非言語コミュニケーションの重要性

III. 患者・利用者様に感動を与える接遇応対の実践

- 患者・利用者様の尊厳を保障した誠実なケア
- ピンチをチャンスに変え信頼を得るクレーム対応
- 面会者・外来者が左右する病院・施設の評判と口コミ
- 事例: 患者・利用者様からのクレーム内容
- 接遇目標を各自たてる(各自発表)

※最後に発表のお時間を設けるため、会場までのご参加をおすすめいたします。

【経歴】

1983年 大手食品会社 入社(ベビーコンサルタント・人材教育講師)。大手乳業メーカーに勤務し、ベビーコンサルタントとして医療機関での栄養指導、母親学級等を行う。社内では人材育成のためのマナー教育、医療機関での接遇マナー講師を担当する。1985年以降 産婦人科において他病院との差別化・患者サービス向上のため、病院スタッフを対象に接遇マナー研修の講師を担当する。1992年 経営コンサルタント会社 入社(医療機関・企業の接遇マナー講師)。医療機関・企業での接遇マナー教育講師を担当。(企画・運営も行う。)1996年 オフィス・マイルスを設立。医療機関に特化した接遇教育研修・講演会を実施。また、院内接遇向上のため接遇委員会の立ち上げから、改善活動のコンサルティングを行い大きな成果を上げる。現在、保健・医療・福祉サービス研究会の医療介護サービス向上研究員として、超高齢社会の医療・介護サービスの在り方を研究すると共に、接遇トレーナーとして、セミナーや講師派遣講師として広く活躍中。


本講座では、現場に精通し、医療介護分野の接遇講師としての実績を誇る赤尾英子氏を講師に迎え、利用者様・ご家族様が安心し、満足と信頼をいただける接遇応対の実践をご指導いただけます。また、医療介護現場には、様々な部署と多くの専門職が存在します。職場の人間関係を円滑に、チームワークを良好にするための基本的なルールやマナー、スタッフ間の気配り・応対を学びます。どうぞ、医療介護職員、接遇指導者の皆様方多数のご参加をお待ちしております。

申込日 月 日 ※ご希望の受講方法にチェックをお願いいたします。

FAX.03-6910-2878

4月9日(水)

“赤尾英子”の医療介護職員のための接遇応対講座 申込書

住所	〒			「申込欄」に必要事項をご記入の上、FAXにてお送りください。折り返し請求書をFAXいたします。 ※参加料は、下記指定口座にお早めに(原則 開催1週間前までに)お振込み下さい。 ※ご入金確認後、会場受講の方は「受講票」「会場地図」、オンライン受講の方は開催日3日前に「受講用URL」、 オンデマンド受講の方は開催後に、ホームページの配信ページで開催7日後の朝9時から14日間ご視聴いただけるパスワードをお送りいたします。DVD・CD受講は開催後10日程度でお届けします。	
法人及び施設名				振込名義()※入金照会のためなるべくご記入ください。	
TEL	FAX			振込先:三井住友銀行 本店営業部 普通預金 7577162 Webからの 名義:カ)ホケンイリョウフクシサービスケンキュウカイ お申込はこちら⇒ 	
参加者(送付先)氏名	所属	役職	e-mail (必ずご記入ください。)		
※受講方法選択 <input type="checkbox"/> 【当日受講】 <input type="checkbox"/> 会場受講 <input type="checkbox"/> オンライン受講 <input type="checkbox"/> 【後日受講(参加料+3,300円)】 <input type="checkbox"/> オンデマンド受講 <input type="checkbox"/> DVD受講(送料1,210円) <input type="checkbox"/> CD受講(送料1,210円)					
※オプション <input type="checkbox"/> 無料個別相談(会場受講のみ) <input type="checkbox"/> DVD追加(DVD代14,300円、送料1,210円) <input type="checkbox"/> CD追加(CD代9,900円、送料1,210円) ※金額は全て税込です。					

※注意 お申し込み後のキャンセルは準備の都合上開催8日前迄とさせていただきます。また催行人数を満たさない場合は、中止となる場合がございます。その場合はセミナー開催日の10日前迄にご連絡させていただきます。(バック旅券等の保証は致しかねます。)