

## 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**“神宮律子先生 (ANAビジネスソリューション(株))”**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。過去に受講された方も多数参加される講座です。是非ご参加下さい！

**日 時：**平成29年6月10日(土) 15時～18時(3時間)

**場 所：**プラニスホール(札幌市中央区北5条西2丁目エスタ11階、JR札幌駅直結)

**講 師：**ANAビジネスソリューション株式会社 神宮律子先生

**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：**お一人1,000円(当日受付にて受領致します)

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



神宮 律子(じんぐう りつこ)先生

ANA在職中は、主に国内線に乗務。数多くのVIPフライト(皇室、歴代総理・総裁)をチーフパーサーとして乗務。退職後は、航空ビジネス専門学校非常勤講師を経験しながら接遇マナー講師として活動。著書には「電話応対のマナーそのまま使える会話例&言い換えフレーズ例」「知らない恥をかく!会社・仕事のビジネスマナー」など

### < 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。

## 「道内各地から192人が参加」 接遇・電話対応マナー講座開催

6月11日、ANAビジネスソリューションの神宮律子氏を講師に迎え、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85医療機関、192人のスタッフ・医師・歯科医師が参加した。

講演で神宮氏は、「6つのS」(SMILE、SMART、SPEEDY、SINCERITY、STUDY、SPECIALITY)から始まるキーワードをもとに、接遇の基本をわかりやすく解説。その後、実技を交えながら患者さんへの接し方のポイントを学習した。また、参加者アンケートで要望が多いクレームに関しては、いくつかの実例を紹介しながら説明があり、クレーム減少につながる接遇の対応についても学んだ。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、「言葉遣いや印象を見直す良い機会になった。今後も定期的に参加したい」「実技を交えての講習で、とても分かりやすかった」「職場で即実践できる事ばかりで大変参考になった。早速活かしていきたい」など多くの感想をいただき、大変好評であった。



< 前回開催した時の様子 >

## < 6月10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：

\* 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。

\* 本会の接遇・電話対応マナー講座に参加したことがありますか？

( 該当するものを○で囲んでください )

■ 初めて参加する

■ 以前に参加した