

すぐに効果が出る！「接遇研修」

急速な少子高齢化が進行する中、医療、介護業界を取り巻く環境は著しく変化しています。これからの医療機関、介護施設づくりには、より患者様、ご利用者様の視点を尊重した質の高い医療、介護を提供できる体制が求められています。

そのためには患者様・ご利用者様・また彼らを支えるご家族と十分なコミュニケーションをとる必要があるわけですが、そこには信頼関係や話しやすい状況作りが必要です。そしてその基本になるのが接遇なのです。

◇1日～2日間研修

■素早く相手の心をつかむ接遇マナー、コミュニケーション方法を実践練習で身につけます。

■接遇マナーはあらゆる人間関係の基本でもあります。スタッフ同士の信頼関係づくりは強いチーム作りに役立ちます。

項目	小項目	目的
1. 接遇の重要性	接遇とは 患者様、ご利用者様心理 感じのよい対応とは 「笑声」の重要性	接遇とは相手を大切にしたい思いを伝えることです。ホスピタリティマインドの大切さを振り返ります。
2. 接遇マナーの基本トレーニング	①第一印象の重要性 ②初頭効果 ③身だしなみ ④表情 ④挨拶・お辞儀 ⑤その他の立ち居振るまい	接遇の基本的な型を練習します。
3. 知っておきたい接遇知識	①名刺の受け渡し ②席次の作法 ③お茶の出し方 ④電話対応	一般的なマナー知識を身につけながら、相手を思うきめ細かな心配りを意識づけます。
4. 好感イメージを高めるコミュニケーションスキル練習	①話しの聴き方のポイント ・聴き方3原則 ・復唱 ・傾聴とは ②感じのよい話し方のポイント ・質問の仕方 ・お願いの仕方 ・行動を促すコミュニケーション	医療、介護の現場では、相手の心を受け止める話し方や、またこちらのお願いを聞いていただくためのコミュニケーション方法が必要です。よくありがちな場面を取り上げ、よりよいコミュニケーションへとトレーニングします。
5. 総合演習 ロールプレイング	①相手の立場に立ってみる	ロールプレイング（役割演技法）を行い、患者様、ご利用者様の立場で体験し、相手の意気持ちを考えます。
6. まとめ	①接遇の重要性の再確認 ②院内スタッフとの接遇について	今後のあり方を考えます。 スタッフ同士の信頼関係について考えます。