

メディカルスタッフミーティング

『ここに受診してよかったと思われる“おもてなし”スキル』

座長：蜂谷明子（蜂谷医院小児科）

日時：9月2日（土）15：00～17：30

会場：三重県総合文化センター ~~文化棟 B1F 第1リハーサル室~~
文化会館 2F 中会議室

人と人とのコミュニケーションはとても有意義ですが、反面難しいことも多くあります。ましてや医療機関における接遇は、心身の体調が低下している方々に対応する状況で、より難しいものです。

これからの時代、クレーム、院内暴言暴力、民事調停、さらには裁判など決して対岸の火事ではありません。

現実に『その時』が来た時、私達はどうか対応すればよいのでしょうか？

クレマーの特徴や具体的な対策、法律などを共に学び、事例のロールプレイをすることにより『その時』のとっさの行動が適切にできることを目標にします。

今回、2つのテーマを考えております。

- 1) おもてなしの心を持って接遇するスキルアップ：マナー5原則を知り、言葉使いや禁忌言葉、望まれる態度などを学びたいと思います。
- 2) クレーム対応に対するスキルアップ：とっさの時のための対応ポイントを学び「知っていること」「準備していること」で『その時』に恐れったり悩んだりするリスクを減らしたいと思います。

さあ、メディカルスタッフとしていきいきとした仕事ができるように、御一緒にスキルアップしましょう。

クレマー対応というと心が重くなる勉強とお感じになるかもしれませんが、決してそうではなく、明るくポイントを学び終了後にはもりもり元気が出て、翌日からの仕事に役立つような会を目指していますので、どうぞ御参加ください。

おもてなしいたします。