

4月からの繁忙期！  
今の接遇でだいじょうぶ？

看護師統一認定ポイント | **56pt**  
対象セミナー

スキル  
アップ

飼い主様の心を開く

# 接遇マナーセミナー

3/9 日 10:00～17:00

～繁忙期を前に確実に身に付けられる1Dayセミナー～

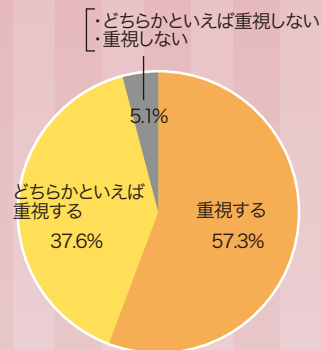
## こんな姿を目指そう！

- ✓ 笑顔が素敵！
- ✓ 対応が的確&丁寧！
- ✓ 話をしっかり聞ける！
- ✓ 想いが伝わる！
- ✓ 信頼される！
- ✓ おもてなしの心を持つ！

獣医師様から弊社に寄せられるセミナーの要望でとても多かったのがこの「接遇マナーセミナー」。実は、飼い主様が動物病院選びに重視するポイントとして「獣医師・看護師の対応」を挙げる人が全体の**95%**※もいるという事実を知っていましたか？

今回は、接遇のプロが『自分を知る』『見直す』『対応する』の3つをポイントに姿勢・表情・言葉遣いなどをひとつひとつ丁寧に指導し、基礎を見直して頂きます。さらに対面・電話対応などの**シチュエーション**に応じた応用編も学んでいきます。

繁忙期を目前に、接遇マナーの理論&実践を1日でマスターしようというこのセミナー。自分の普段の姿を再確認し学ぶことで、今後の**飼い主様へ接する意識**が変わることでしょ。



Q かかりつけの病院を決めるために「獣医師・看護師の対応」を重視しますか？

※弊社実施の2013 飼い主様 600 人アンケートより

## こんな病院 におすすめ

- ・ スタッフの気を引締めたい
- ・ 忙しくなる前に身に付けさせたい
- ・ 入社前の新人に研修として受けさせたい

## こんな看護師 におすすめ

- ・ 自分の接遇に自信がない
- ・ 後輩にどう教えるのか分からない
- ・ 接遇なんて意識したことがない

## 前半 10:00～13:00 (3h)

### 1. 好印象と信頼感を与えるための理論と実践

- ・ 自己紹介
- ・ 接遇マナーのポイント  
— 身だしなみ・表情・姿勢・言葉遣い・話し方
- ・ グループ別ディスカッション
- ・ 実践
- ・ 接遇の心得

13:00～14:00  
昼食休憩

## 後半 14:00～17:00 (3h)

### 1. 客観的に普段の自分を知ろう

### 2. シチュエーション別対応方法

- ・ 電話対応の場合
- ・ 対面の場合
- ・ 困ったときの場合

※事前に聴きたいシチュエーションをお伺いし、できる限り講義に組み込んでいきます。普段から不安に思っている対応をマスターしていきましょう。

### 3. まとめ

会場 新宿三丁目貸会議室 401-B  
[住所] 東京都新宿区新宿 3-32-10 T&Tビル5F

アクセス 地下鉄 新宿三丁目駅「A1・E9 出口」より徒歩1分  
J R 新宿駅「東南口・中央東口」より徒歩3分

定員 24名(先着) 参加費 8,000円/人

講師 | 蘭川 貴子 (元国際線CA / 現アロマセラピスト・ハーバリスト)

上智短期大学英語科卒業後、新日本製鐵株式会社入社。米国人駐在秘書として勤務した後、プリティッシュ エア ウェイズ plc. 日本人客室乗務員として14年勤務。2001年より「美と健康」をライフワークにアロマセラピスト、ハーバリストをして活動、個人セッションのほか、セミナー講師を行う。現在の活動は「究極のサービス業」と自負しており、OL時代に学んだビジネスマナー、CA時代に身に付けた国際社会で通用する日本人としてのサービスマインド・ホスピタリティーマインドが根底に宿っている。

株式会社 Life&Tial 主催セミナー

## お申込み後の流れ

ご登録のメールアドレスへ  
請求書を送付 ▶ 指定口座へ参加費お振込み ▶ 当日のご案内をメール配信 (開催2週間前) ▶ セミナー当日

## セミナー情報をメール配信!

セミナー開催が決まりましたらすぐお知らせ!  
いち早く知りたいならメール受信が便利!

登録はコチラから▼  
[www.life-tail.com](http://www.life-tail.com)

## お申込み方法



WEBからのお申し込み

▶ <http://life-tail.com>



ファックスでお申し込み

▶ FAX 番号 03-6273-7327

裏面を記入  
してください