

4月からの繁忙期！
今の接遇でだいじょうぶ！？

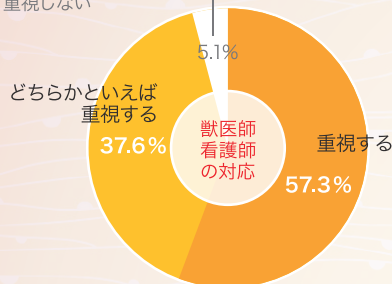
飼い主の9割以上が見ています！

飼い主様が「動物病院選びで重視するポイント」に、『獣医師・看護師の対応』を挙げる方が、全体の**95%※**にも上ることを知っていましたか？

つまり**95%**の方が、獣医師・看護師・スタッフの細やかな動作・ふるまい、言葉遣いや共感レベルを見て、心の中で病院のジャッジをしている、ということになります。

Q. かかりつけの病院を決めるために何を重視しますか？

・どちらかといえば重視しない
・重視しない



※弊社実施「飼主様600人アンケート」より

まずは自分のありのままを確認！

このセミナーでは、医療接遇で最も大切な「おもてなし」と「おもしろい」をベースにしながら、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。

4月からの繁忙期を目前に、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、更にスキルを身に付けることで、今後の**“飼い主様へ接する意識”**が変わることでしょう。

こんな姿を目指そう！

対応が的確&丁寧！ マスクでも笑顔がステキ！
信頼される！ 想いが伝わる！ 話をしっかり聞ける！

2015
3/8 日 10:00~17:00

新宿三丁目貸会議室 401-A

東京都新宿区新宿3-32-10 T&Tビル

定員 20名 (先着)

参加費 11,000円/人

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



前回開催の様子

接遇マナー

飼い主さまの心を開く

スキルアップ

セミナー

看護師統一認定ポイント | **56pt**
対象セミナー

午前の部 180分 10:00-13:00

好印象と信頼感を与える理論と実践

- ・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
- ・実践
— 目元・口元などを意識した表情、立ち姿、対オーナーだけでなくビジネスとしての電話対応など、接遇マナーのポイントを実際に練習します

客観的に普段の自分を知ろう

休憩 13:00-14:00

午後の部 180分 14:00-17:00

シチュエーション別実践編

- ・受付にて 例えば
あなたの問診方法は、それだけでいじょうぶ？ その他さまざまなシーンを想定し対応を考えましょう
- ・待合室にて 例えば
長時間お待たせしている時、あなたならどうする？
- ・お会計にて 例えば
薬の説明、渡し方、お会計、伝わり易い工夫をしている？
- ・診察室にて 例えば
ペットが亡くなった時、なんて声をかけたらいい？
- ・その他 例えば
セカンドオピニオンで来院！いつもの対応と同じ？違う？

まとめ

※上記内容を予定していますが時間の都合により変更になる場合もあります

こんな病院におすすめ！

スタッフの気を引きたい
忙しくなる前に身に付けさせたい
入社前の新人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

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(現 新日鐵住金株式会社)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、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、いわゆる「おもてなしの心」を真髄としています。

少人数でしっかり学ぶ
先着定員
20名

繁忙期を前に確実に身に付く
1DAY セミナー