

少人数制 1 DAYセミナー

新人&後輩育成のための

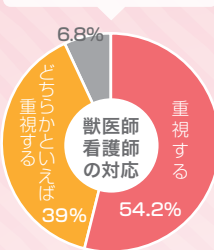
対象看護師  
職務経験  
3年以上

# 接遇マナーとコミュニケーション

## 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93%にも上ることを知っていますか？(弊社調べ) つまり、9割以上の方が獣医師・看護師・スタッフの細やかな動作・ふるまい、言葉遣いや対応等を見て、病院をジャッジしている、ということになります。医療現場はサービス業ではありませんが、飼い主様が最も接する機会の多い看護師・スタッフは病院の顔として適切な対応を必要とされます。

かかりつけ病院を決める  
為に何を重視しますか？



## でも、教え方が分からない！

現場で経験を重ね、接遇やコミュニケーションはある程度理解しているつもりでも、後輩に指導するというのは非常に難しいこと。なぜなら「なぜそうしなければならないのか」を理論的に説明することができないからです。また、「自分が正解なのか分からない」といった不安の声もよく聞かれ、困っている先輩スタッフが多いのも事実です。

## まずは自分。そしてマニュアル化！

このセミナーでは職務経験3年以上を対象とし、まずはご自身を客観的に見直して基礎を復習します。医療現場で最も大切な「おもいやり&おもてなし」をベースに、姿勢・表情・言葉遣い・様々なシチュエーションでの対応などを理論的に分かりやすく習得します。後半は、後輩指導を目的に、様々な動物病院の意見をディスカッションしながら現場で使用できる「マニュアル」を各自で作ります。

## 講師



## 蘭川貴子 TAKAKO SONOKAWA

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、ハーバリストとして活動、個人セッションのほか、セミナー講師を行う。2015年より新たに動物病院内で行う接遇コミュニケーション教育にも従事している。これら現在の活動は「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・ホスピタリティマインド、いわゆる「おもてなしの心」を真髄としている。

主催 株式会社Life&Tail

対象 動物看護師/スタッフ(職務歴3年以上の方)

定員 16名 参加費 12,000円/人

復習用動画配信 なし

有料WEB配信 なし

※お申し込みはWEBまたはFAXから可能です。詳しくは裏面をご覧ください。

2016年

# 2月28日



開始10:00  
終了17:00

### こんな病院にオススメです！

これから入る新人看護師の教育を任せたい  
病院全体の接遇レベルを上げたい

### こんな看護師さんにオススメです！

指導するにあたり不安(困った経験をした)  
指導の前に自身の接遇を見直したい

午前

### 1. 接遇マナーの基本

接遇の5つの基本をおさえ実践しましょう  
身だしなみ 表情 姿勢 話し方  
言葉遣い 電話対応 問診対応 など

昼食(各自でお済ませください)

午後

### 2. 院内教育のマニュアル作成

各病院のカラーに合ったマニュアルを作成しましょう  
基本マナーマニュアル 電話マニュアル 受付マニュアル 会計マニュアル など

### 3. “学びの段階”を理解しよう

レベルに合わせた教え方を意識しましょう

### 4. フィードバック方法を身に付けよう

次につながるフィードバックを学びましょう

※時間の都合上で内容が変更になる場合もありますので予めご了承ください

### おねがい

参加者と院長先生には、事前に接遇に関するアンケートを送付します。実際に現場で困っていることや不安なことを集約し、セミナーへ反映致しますので、ご協力お願い致します。

## 会場

# SIビル貸会議室 東京渋谷

東京都渋谷区渋谷1-1-11  
SIビル6F



JR「渋谷駅」  
宮益坂口より

地下鉄「渋谷駅」  
11・12出口より

徒歩約10分

おむすび権米衛

渋谷郵便局

宮益坂上

ヒカリエ

渋谷駅

六本木通り

渋谷警察署

国際連合大学

青山学院大学