

各 位

一般社団法人愛知県医療法人協会 会長 井手 宏
同 事務部会 部会長 鈴木 学

愛知県医療法人協会 事務部会企画

『第一印象 up 接遇研修会』のご案内

平素より協会活動に格別のご協力を賜りありがとうございます。良質な医療や介護サービスを提供するにあたり、人と人とのコミュニケーションの取り方が重要なテーマになります。今回、コミュニケーション力を高め、活用できる能力を習得することを目的として、下記のように研修会を開催します。

参加をご希望の方は、平成 29 年 6 月 15 日 (木) までに当協会ホームページ『集合研修のご案内』からまたは、FAX 送信で協会事務局へお申込み下さい。尚、定員になり次第受付を終了させていただきます。皆様のご参加をお待ちしております。

1	日 時	平成 29 年 6 月 22 日 (木) 開催時間 10:00~16:00 (開場&受付 9:30~)			
2	会 場	愛知県医師会館 9 階大講堂 (名古屋市中区栄四丁目 14 番 28 号 中日ビル南 50m) *全館禁煙			
3	テーマ	第一印象 UP 接遇研修会 …カリキュラムは別紙			
4	講 師	キャリアカルテット 弓矢玲子、川瀬直子			
5	参加費	主催・共催団体会員	1 名 6,000 円 (税込)	*当日、受付で徴収 *受付には「受講番号記載の受講票」が必要。	
		後援団体会員	1 名 7,000 円 (税込)		
		会員外	1 名 8,000 円 (税込)		
6	定 員	96 名 …定員になり次第受付終了	8	共催	日本医療法人協会愛知県支部
7	主 催	愛知県医療法人協会	9	後援 (予定)	愛知県病院協会・愛知県精神科病院協会
10	申込方法	①ホームページ…「集合研修のご案内」から該当研修のお申込みを選択、必要事項入力後送信 URL : http://www.a-iho.or.jp/			
		②FAX…下記の参加申込書を送信			

<第一印象 UP 接遇研修会 参加申込書> 送り先 Fax 052-242-4353

法人名			病院・施設名		
所在地				Tel	
e-mail				fax	
◎申込責任者	役職			ふりがな 氏名	
	参加者の職種・役職	参加者 氏名		※受講番号	*受講番号は受付後記載 *受付印押印後受講票とする *この情報は受付事務、案内業務以外の目的では使用いたしません
1					
2					
3					

以下をご了承の上、お申し込みください。

◎申込責任者欄	必ずご記入下さい。ご記入のない場合、受付できません。同人が参加する場合は参加者氏名欄もご記入ください。
受付した場合	参加申込書に受付印押印、受講番号記載後、FAX で返信。(ホームページからお申込みの場合はメールで返信。) これを受講票 (受講番号入) とします。当日、受講票 (受講番号入) を必ずお持ちになり、受付にご提示ください。
キャンセルの場合	平成 29 年 6 月 16 日 (金) 10:00 からのキャンセルと無断欠席の場合には参加費をお支払いいただきます。
駐車場案内	愛知県医師会館には、駐車場はございません。近隣有料駐車場をご利用下さい。
その他	空調による温度差を調整できる服装でお越しください。(脱ぎ着が可能なもの、ひざ掛け等をお持ちください)

『第一印象 up 接遇研修会』



～患者・利用者の方の満足度をアップするために～

病院・施設に来る方々は、一步入った瞬間に何を見ているのでしょうか。
そこにいる職員の声や聞こえてくる音をどのように聞いているのでしょうか。

安全な医療は基本で必須です。しかし、それだけで満足しているのでしょうか。

対応する職員ひとりひとりのホスピタリティマインドがなくては、地域に根ざし、選ばれ、支持される病院・施設にはなり得ません。

入った瞬間から『ここは感じが良い』と思っていただくために・・・。

「第一印象 UP 接遇研修会」カリキュラム		
時間	項目	内容
10:00	①オリエンテーション	☆ 研修の目的を理解する。 ☆ 第一印象の重要性を理解する。
10:35	②第一印象 UP の為 身だしなみ 表情 挨拶	☆ 身だしなみの意味を理解する。 ☆ 魅力ある表情とは何かを理解する。 ☆ 挨拶の意味を理解する。 ☆ 基本の立ち姿、お辞儀を体得する。
11:45	※昼食	
12:45	研修再開 姿勢、動作	☆ 物の受け渡しを体得する。
13:15	言葉遣い 敬語 コミュニケーション トレーニング	☆ 相手の心をとらえる言葉遣いを理解する。 ☆ 敬語を理解し、練習する。 ロールプレイング
14:45	③電話対応の基本	☆ 電話の特性を理解する。 ☆ 基本の電話対応を確認する。 ロールプレイング
15:40	④総合まとめ	☆ 目標設定
16:00	終了	

参加者さまへ

1. 昼食は、各自でご用意ください。会場内で召し上がって頂けます。
お持ち込みのものは、全てご自身でお持ち帰りください。
2. 空調による温度差を調整できる服装でお越しください。(脱ぎ着が可能なもの、ひざ掛け等をお持ちください)
3. 休憩は適時入れます。進行時間は変更する場合がございます。