

医療機関スタッフ向け

受付対応レベルアップ 接遇研修

20名様
限定

少人数制だからこそできる「実践型」の接遇研修に
参加してみませんか？



こんな方はご参加下さい

- ✓ 接遇研修を受けたが実践で生かされていない医院様
- ✓ 効果的なスタッフ教育をお考えの医院様
- ✓ クレームを受けて困った経験のある医院様
- ✓ 電話のマナーについて知りたい医院様
- ✓ 受付は医院の顔とスタッフに認識してもらい医院様

【電話対応】

電話対応を変えて
第一印象を変える

電話対応は相手に表情が
見えないからこそ表情が大切です。
意識していますか？

4月12日(木)
14時-17時

【受付対応】

受付対応を変えて
表情を変える

受付は医院の顔です。
挨拶、姿勢、表情。
もう一度見直してみませんか？

4月19日(木)
14時-17時

【クレーム対応】

クレーム対応を変えて
ファンを増やす

クレームをきっかけに
ファンになる患者さんも。
重要なのは、「初期対応」です。

4月26日(木)
14時-17時

会場：まつもと市民芸術館

〒390-0815 松本市深志3丁目10番1号

参加料：3,000円(お一人様)

主催：株式会社 マスネットワーク(成迫グループ)



成迫グループ

税理士法人成迫会計事務所/株式会社マスネットワーク
成迫社会保険労務士行政書士事務所
(松本オフィス) 〒390-0817 長野県松本市中上9-9
(長野オフィス) 〒390-0921 長野県長野市大字栗田292
<http://www.narusakoiryou.or.jp/>

【事業内容】

- ・ファイナンシャルプランニング、資産運用のアドバイス
- ・医療法人、社会福祉法人、NPOなどの設立及び運営指導
- ・経理診断、人事監査、賃金制度、人事評価制度の作成
- ・税務申告、資金調達支援
- ・相続支援(遺言の作成、相続対策シミュレーション)
- ・介護サービス公表制度調査機関

----- お申込みについて -----

本研修は基礎編と応用編の2部構成となっております。
 基礎編は全日程共通の内容となり、応用編は日程によって内容が異なります。
 どのコースも講義形式だけではなく、ご参加して頂きますスタッフさんが次の日から実践して頂けるよう
 ロールプレイングを重点的に行う「実践型形式」の研修となっております。
 ご希望の内容に合わせて日程をお選びください。(複数選択可)

日時	14時00分-15時30分 【基礎編】	15時30分-17時00分 【応用編】
4月12日(木)	 <p>接遇における大切なポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇とは何？ ・第一印象は何で決まる？ ・選ばれる医療機関の基準とは？ ・誰のための接遇？ <p>ほか</p>	<p>電話応対</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話はどちらが先に切る？ ・第一印象が「声」で決まる ・自分の声を自分で聞いてチェックしよう <p>ほか</p>
4月19日(木)		<p>受付応対</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付は医院の「顔」。その表情でいいですか？ ・「お大事にどうぞ」は間違い？ ・第一印象と最後の印象がリピートを決める <p>ほか</p>
4月26日(木)		<p>クレーム応対</p> <ul style="list-style-type: none"> ・絶対やってはいけない10のこと ・絶対やるべき5つのこと ・こんな時はどうする？ ・クレームを活用する <p>ほか</p>

お申込は FAX0263-33-2299
 下記に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込み下さい。ご案内票をお送り致します。

貴医院名			
ご住所			
お電話	()	FAX	()
ご希望日に○をして下さい。	参加者のお名前		
電話応対 4/12(木)	<input type="radio"/>		
受付応対 4/19(木)	<input type="radio"/>		
クレーム応対 4/26(木)	<input type="radio"/>		

お問い合わせ先

(株)マスネットワーク(成迫グループ) 0263-33-5210
 担当:大森・鈴木・篠原

【個人情報に関する取り扱いについて】

1. 参加申込書に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった弊社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。
 (ご案内は出席者様宛てにお送りすることがあります。法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに、他の目的に使用いたしません。)
2. 必要となる情報(貴社名、出席者名、電話番号など)をご提供いただけない場合はご連絡や参加証の発送等ができない場合がございます。
3. お客様の個人情報に関する開示・訂正・追加・停止または削除につきましては、上記お問い合わせ先までご連絡ください。

