

## 炎上させない苦情・クレーム対応研修

苦情・クレームは情報源であり、施設や病院の成長になくなくてはならないものです。わかってはいるけれど、苦手感があり、できれば避けたいし、プラスに導くことができない…。それは、なぜなのか？ この研修は、「ご利用者様やご家族の立場にたって対応しましょう」という理想を学ぶものではありません。相手の心理や職員の心理を分析し、苦情・クレームに対する嫌悪感や苦手意識を軽減し、苦情・クレームを解決するプロセスを実践行動できる力をつけ、接遇力を高める学習会です。主に福祉施設職員や訪問介護、看護の方向けの研修になります。

### 研修内容

- 成功メソッド7つの教え
- 苦情とクレームの違い
- 苦情・クレーム対応の秘訣はたった2つのメソッド
- 苦情・クレームの性質
- 苦情がこじれる3つの理由
- 炎上する苦情・クレーム対応5つの成功メソッド
- 感情の浄化とそのポイント
- イラッとするあいづち
- 苦情の要求3つ
- 謝罪は必要
- 保険会社が介入する目安
- 事例検討 ①同居家族からの苦情  
②親戚家族からの苦情  
③病院事例・面会謝絶  
④病院事例・外来受付
- おみやげ：事例検討  
問い合わせ／居室のしつらえ／  
家族からの差し入れ／家族へのご依頼／  
車いすの援助／横暴な医師／見舞い客

### 開催概要

- 日程  
平成30年9月28日  
10時30分～17時30分
- 受講料 12,000円(税込)
- 会場 ウェルおおさか  
大阪市西成区出城 2-5-20  
JR 環状線今宮駅徒歩 10分
- 対象  
医療従事者、介護従事者
- 申込方法  
ファックスでのお申込になります。下記の申込書式を記入の上、ファックスを送信願います。受付後確認のファックスを致します。
- 支払方法  
受講案内を送付致しますので、受講案内が届いた後お振込み願います。
- 主催 コ・メディカルアカデミー
- 募集代行 お茶の水ケアサービス学院  
TEL 03-3863-4000  
FAX 03-3863-4006

講師：濱島しのぶ（はましま・しのぶ） 株式会社しのコーポレーション代表／介護支援専門員／全米NLP協会、日本NLP協会、LABプロファイルプラクティショナーの認定資格  
ANAにCAとして配属。その7年後、教官となり、新人CAの教育訓練を担当。同時にサービス接遇委員会のプロジェクトメンバーとなり活躍。退社後、社会福祉法人に就職。教育担当で配属されたのですが、教育するには現場をわかる必要があると介護士に転身。介護主任を勤め、現場職員の接遇マナーの指導にあたる。現在は、起業し、医療現場の接遇マナーセミナー、全国各地で施設内指導、コンサルティング、講演活動を展開している。

**ファックス 03-3863-4006**

お名前	フリガナ	役職	
		病院・事業所名	
住所	(〒 - ) ( 病院／事業所・自宅 )		
TEL		FAX	

※お申込後（お申込日を1日目とします）、7日目以降のキャンセルは、お振込前でも受講料の半額のキャンセル料がかかります。また、申込日に拘わらず9/14以降は、受講料の全額のキャンセル料がかかりますのでご注意ください。

※キャンセルのご連絡がない場合は、キャンセル扱いにはなりませんのでご注意ください。