

2日間コース 医療・福祉現場の接遇指導のパイオニア「雨宮恵美」がおくる

輝くリーダーのための 接遇指導者養成講座



雨宮 恵美氏

患者(利用者)本位の精神の真髓を理解し、接遇指導者として必要な接遇対応の基礎知識・技術を徹底指導すると共に、施設における接遇改善の進め方や患者(利用者)サービスの手法を学ぶ!!

福岡
会場

平成31年 5月29日(水)・30日(木)
PM1:00-PM6:00 AM9:00-PM5:00
博多バスターミナル 第4ホール
福岡市博多区博多駅中央街2-1 TEL:092-431-1441

東京
会場

平成31年 7月3日(水)・4日(木)
PM1:00-PM6:00 AM9:00-PM5:00
銀座同和ビル2F (HMSセミナールーム)
東京都中央区銀座7-2-22 TEL:03-6228-5995

東京
会場

平成31年 11月27日(水)・28日(木)
PM1:00-PM6:00 AM9:00-PM5:00
銀座同和ビル2F (HMSセミナールーム)
東京都中央区銀座7-2-22 TEL:03-6228-5995

東京
会場

平成32年 3月11日(水)・12日(木)
PM1:00-PM6:00 AM9:00-PM5:00
銀座同和ビル2F (HMSセミナールーム)
東京都中央区銀座7-2-22 TEL:03-6228-5995

講師

保健・医療・福祉サービス研究会・接遇トレーナー・教育コンサルタント
雨宮 恵美氏

参加料

| | | | |
|----------------|---------|-----------|---------|
| | 【税込】 | 本体価格 | 消費税 |
| HMS会員(法人・個人会員) | 25,855円 | (23,940円) | 1,915円) |
| (購読会員) | 27,292円 | (25,270円) | 2,022円) |
| 一般 | 28,728円 | (26,600円) | 2,128円) |

※参加料には資料・飲食代を含みます。

※テキスト「患者接遇の心と技術」をご持参下さい。お持ちでない方は、当日会場にて3割引で販売させていただきます。



■動作指導の様子



■雨宮講師講義の様子



■グループワークの様子



■ロールプレイングの様子

お申し込み方法

申し込みは、セミナー申込書に、ご記入の上、FAXにてお申し込みください。参加料は、下記指定口座に早めにお振り込みください。ご入金確認後「受講券」及び「会場地図」をお送り致します。お申し込み後のキャンセルの受付は、準備の都合上1週間前までとさせていただきます。以降の参加料の返金は、致しかねますので代理出席をお願い致します。催行人数に満たない場合は、中止となる場合があります。バック旅券等の補償は、致しかねますので予めご了承ください。尚、可能な方は、Webからの申込みをお勧めいたします。

お申込み日 平成 年 月 日 ※参加ご希望の日付にチェックをお願いいたします。

FAX送付先 **03-6228-5996**

■5月29日・30日【福岡】 ■7月3日・4日【東京】 ■11月27日・28日【東京】 ■3月14日・15日【東京】 輝くリーダーのための接遇指導者養成講座(2日間コース)申込書

| | | | |
|--------|----|-----|-----|
| 住所 | 〒 | TEL | () |
| | | FAX | () |
| e-mail | | | |
| 施設名 | | | |
| 参加者氏名 | 所属 | 役職 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

●書籍希望の方はチェックと冊数を記入下さい
 心と技術 ()冊 接遇マニュアル()冊

●HMS会員の方は下記にチェックをお願いします。
 法人会員 個人会員
 購読会員 メール会員

●参加料のお振込みは下記をお願いいたします。
 振込先: 三井住友銀行 本店営業部
 普通預金 7577162
 名義: ホケンイリョウフクシサービスセンター
 ※参加料は()月()日に送金します。
 ※入金照合のため口座名義を下記にご記入ください。
 振込人名 ()

2日間コース

医療・福祉現場の接遇指導のパイオニア「雨宮恵美」がおくる

輝くリーダーのための接遇指導者養成講座

看護、介護、コ・メディカル、事務等の現場リーダーは、重要な「現場の接遇指導者」
接遇指導者に求められる接遇の理念・知識・技術とリーダーシップを実践的に学ぶ

| | | |
|-------|-----|---|
| プログラム | 1日目 | <p>PM 1:00 ▼ PM 6:00</p> <p>I.大変革する医療・福祉情勢とこれからの患者(利用者)サービス (講義)</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 社会保障費抑制策と本格的なサバイバル時代への自覚と対応 ② 患者様(利用者様)に選ばれる病院・施設の条件と職員の資質 ③ CS(顧客満足)がキーワードの時代 <p>II.接遇指導者の重要性とその役割 (講義)</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 職員個々の資質の向上 ② 組織全体の意識改革 ③ 継続性のある実務研修 ④ OFF・J・T→O・J・T→自己啓発・相互啓発 <p>III.接遇対応トレーニングの基本 (講義・ロールプレイング)</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 接遇対応への自己確認 ② 正しい敬語と心くばりのある話し方 ③ 温かみのある表情・笑顔のトレーニング ④ 感じのよい動作・態度 ⑤ 好感をもたれる身だしなみ <p>IV.接遇対応トレーニングの実際1 (講義・ロールプレイング)</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 最も効果的なロールプレイング法とその指導のすすめ方 ② 朝礼ミニ研修の重要性とすすめ方 ③ 患者様(利用者様)別接遇ポイント ④ 苦情・判断に迷う場面の対処法とトレーニング |
| | 2日目 | <p>AM 9:00 ▼ PM 5:00</p> <p>I.接遇対応トレーニングの実際2 (ロールプレイング・ディスカッション)</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 部門別接遇対応トレーニング 医師、看護、栄養、調理、検査、薬剤、リハビリ 受付、会計、介護、ディケア、相談、指導、その他 ② 電話対応トレーニング ・電話対応のマナーと対応用語 ・電話の受け方、かけ方、用件の聞き方、取り次ぎ方 ③ 来客対応トレーニング ・挨拶、名刺の受け方・渡し方、エレベーター、階段 ・ドアの開閉、席順とすすめ方、紹介のしかた、お茶の出し方、その他 *場面ごとの徹底訓練と質疑応答 <p>II.接遇インストラクターに求められる資質と心構え (講義)</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 指導育成の基本 ② 職業人としての信頼感 ③ 親しみをもたれる人間性 ④ 動機づけと育成努力 ⑤ インストラクター自身の生きる姿勢 <p>III.まとめ ~生き方美人を目指して~</p> <p style="text-align: right;">一質疑応答一</p> |

●参加のご案内

現場リーダーの皆さん輝いていますか?リーダーが輝かなければスタッフや組織の輝きはありません。病院・施設は、病む患者様や障害で苦しむ方々が治療やケアサービスを受けられるところで、特別の対人援助サービスです。それだけにサービスの質(精度の高い治療やケア)と同時に、最良の心の援助が求められます。本講座は、長年に渡り、病院・施設現場におけるサービスあり方を現場の方々と一緒に研究し、実践指導してきた「雨宮恵美」が、現場リーダーが生き生きと輝き、医療介護に携わるスタッフ一人ひとりに、社会人として、医療・福祉人として、求められる接遇対応の理念・知識・技術の指導ノウハウとリーダーシップを体験的に学んで頂くものです。どうぞこの機会に、スタッフ指導に取り組みされる現場リーダーの皆様方多数のご参加をお待ち申し上げます。

雨宮恵美講師プロフィール

【経歴】

全国各地で病院・高齢者施設職員を対象に、これまで3000回を超える講演・研修教育活動を展開。特に施設内での実習を含めた接遇対応実務訓練指導及び施設全体で取り組む接遇改善指導は好評を博している。

【資格】

JST人事院式監督者研修指導者。交流分析士

【著書】

「患者接遇の心と技術」、「接遇改善実践マニュアル」、「これからの病院・施設に求められる接遇対応」保健・医療・福祉サービス研究会
「医療・介護の現場で働く人の接遇の教科書」中経出版など著書多数

【ビデオ】

ホームヘルパーのための実践ビデオ「心に響く接遇」中央法規出版
ナースのための接遇の基本から応用・接遇研修の方法
「患者接遇の心と技術」(外来編・病棟編)中央法規出版

使用テキスト



定価 1,851円



資料代を含む

参考テキスト



定価 3,888円