



項目	研修内容	形式
◆患者様とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴く力～話の聴き方で信頼度がUP～</li> <li>・患者様に安心いただける“話の聴き方”</li> <li>・相槌を使いこなそう</li> <li>・クッション言葉の活用</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆言葉遣いの大切さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院、医院の質は言葉遣いで決まる</li> <li>・知っておきたい敬語の基礎知識</li> <li>・注意したい“間違った言葉遣い”</li> <li>・言葉の使い方 ～ 与える言葉と奪う言葉 ～</li> </ul>	レクチャー & 設問
◆好感を与える話し方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんが好まない話し方(自分では気づかない話し方の癖)</li> <li>・好感を与える話し方</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆好感を与える電話の対応の仕方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話の対応は医院の顔になる！</li> <li>・親切で配慮ある対応とは？</li> <li>・第一声で決まる！電話の取り方</li> <li>・電話の受け方(患者さん、業者さん、その他)</li> <li>・電話の取り次ぎ方</li> <li>・電話の掛け方</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自己目標成果、実践成果の発表(お一人ずつ)</li> <li>・今後の課題と目標</li> </ul>	発表 & レクチャー
◆患者様に喜んで頂くために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・喜んで頂くための自分作り</li> <li>・自分が楽しくなるための物事の捉え方</li> </ul>	

☆こちらのプログラムは2h～3h/回×8～15回の一例でございます。(研修項目、内容は他にもございます)

☆実施内容によって時間、回数などは如何様にも対応可能でございます。

☆研修費用:35,000円/1h(企画、資料制作費含む)

**※詳細な打合せにより御社独自のプログラムを作成してまいります。**

●毎回、研修冒頭で一人おひとりの実践発表 & フィードバックを行います。

研修→日々の院内実践→研修【実践発表(成果と問題)&フィードバック】→日々院内実践→研修【実践発表(成果と問題)&フィードバック】を繰り返し、気づき、学びを深めていきます。

**※毎回の実践発表の時間は、参加者全員が互いに学びあえ、現場での実践を後押しする更なる相乗効果が期待できるばかりか、気づき、学びを深め自己の向上へと繋がる時間にもなります。**