

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

☆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、内容はこの他にもございます)

☆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。

※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、研修冒頭でお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。