

「もてなし」を極めたoffice toyooka豊岡厚恵の

## 接遇研修

# 心を寄せる接遇で 選ばれる病院 クリニックへ

選んで  
良かった！

評判の良い病院には  
「接遇」があった！



こんなお悩み  
ありませんか？



患者数が伸びない



患者様から職員へのクレームがある



スタッフが定着せず  
その都度採用に苦しむ



院内の雰囲気、スタッフ間の  
人間関係が気になる…

しかし、どうすれば…

接遇研修を  
受講すると…



病院の評判が良くなり  
患者様が増える



患者様に喜ばれ感謝されて  
職員も笑顔に



職員がイキイキ働くよう  
になり離職率が減少する



互いを尊重し合いチームが整い  
サービス向上ができる

選ばれる基準は「**そこで働く人**」に関係しています

「○と○○○」を変えるだけで、**評判が良**くなります。  
「●●」ができるだけで、**患者様が増え売上がUP**します。

「貴院の「接遇」はいかがですか？」

日頃から指導など様々な手立てを打って努力しているにも関わらず  
改善がみられない。そんな時こそ接遇の専門家が共に解決へと導きます！

# 患者様に選ばれ 愛される病院へと変貌します

## 院長の声

- 職員が思いやりを持って仕事をするようになり院内も明るくなった。なかなか改善しなかった離職率も3ヶ月で減少しました
- 患者様からお褒めのお言葉をいただくようになり評判が上がり患者数が増えました。

## 受講生の声

- 会社負担でこういう貴重な研修を受講できたことは、大変ラッキーであったと感謝しています。安心んと満足を与える=自分の幸福につながるものと認識できた。
- 周りのせいばかりにしてきた自分がいたが、この研修で苦悩は自分が作り出していることがわかり、周りへの感謝を持つことができるようになった。
- 研修を終え、ただの接遇研修ではないと感じた。今回のこの研修で、自分自身がどう生きるかまで考えさせられた。「自己の向上をし続ける人」私もそうありたい。



- 📍知っている、わかっているつもり・・・から「できる」「する」へ
- 📍実践を繰り返し発表する機会がある  
—相互理解が深まり、協力関係が深まる
- 📍できていることに焦点を当て本気で認める  
—眠った能力才能が開花。やる気を引き出す



元に戻らない研修で**24年**の実績  
リピート率**92%**の**豊岡マジック**と称される  
接遇マナーのプロフェッショナル**豊岡厚恵**とは？

新聞や雑誌などで  
とりあげられています

喜ばれる人を育成する接遇のプロフェッショナルとして**21年**に渡り人材育成に携わり企業の売上UPに貢献。研修終了後も元の状態に戻らず更に活気とやる気に満ちていくことから豊岡マジックと称される人気講師として喜ばれている。

- 学研百科事典販売全国2位の実績
- 常に**150%UP**の売上でお客様に支持され続けた行列ができる販売員の経験。
- フリーアナウンサー時代**1,200件**の披露宴の司会で「もてなし」を極め接遇の極意を体得。
- 2021年2月電子書籍「社員が勝手に成長し売上が自動的に上がるコミュニケーション術」を出版。Amazonランキング**10部門で1位**を獲得。



## 病院の価値は

### 「そこで働く『人』の質で決まる！」

病院の価値はそこに「どんなスタッフが働いているか」です。

- この病院を選んで良かったと感じていただきたい
  - 職員間の煩わしい人間関係を良くしたい
- 豊岡マジックの「接遇研修」で解消ください。**

