

「接遇応対マナー研修」



アサーションを活用した患者満足度向上研修

○講師 山崎真理さん（オフィス山崎代表）

- ◆ 日時：2021年10月13日（水）
19：00～20：30
- ◆ 開催方法：Web方式 Zoom 使用
☆録画、録音、撮影等をご遠慮ください。
- ◆ 対象： 会員・会員医療機関職員、研修医
- ◆ 参加費： 無料
- ◆ 定員：40名（先着順）



お問い合わせは高知保険医協会TEL088-832-5231 まで

講師略歴

学習院女子短期大学英語専攻卒業後、全日空グランドスタッフとして8年間高知龍馬空港に勤務し、接遇インストラクターとして後輩指導を担当。1992年研修講師として独立。講師歴29年を迎え、受講者数3万7千人を超える。受講者や学生との関わりの中から、すぐ自己否定する傾向のある人が陥りやすい「値引き」のからくりの法則性を見出す。自分の問題を一瞬で解決に導くメリハリのある研修スタイルは、「心に響くセミナー」の代名詞が付くほど。

【講演内容】

- ・日常に潜む「値引き」に気づき、現実適応能力で対応する
- ・「アサーション」（自分も相手も大切にしたい自己表現）を知り、よりよい人間関係を築く
- ・「私メッセージ」で、言いにくいことを率直に伝える方法
- ・「アサーション」を活用して、問題解決に向かう4つのステップ

【申込方法】 高知保険医協会ホームページ <https://hkni.biz/inquiry/> 「お問い合わせ」フォームから、またはファックスでお申込みください。フォームからのお申込みは「題名」欄に「接遇応対マナー研修」、「メッセージ本文」欄には参加者名（職種）、参加人数を必ずご記入ください。「招待メール」は開催1週間前に送信します。



Fax 088-832-5229（締切 2021年10月6日）

保険医協会 HP の QR コード

医療機関名	参加者氏名	職種・部署
ご参加される端末のメールアドレスを必ずご記入ください。	参加者氏名	職種・部署
	参加者氏名	職種・部署