

初対面でも怖くない

患者様との対応スキルアップ

日時：2025年5月25日（日）13:30～15:30

会場：高知会館3F「飛鳥」

高知市本町5丁目6-42

電話088-823-7123

講師：長澤 さおり さん

（ホスピタリティ&マナー・ラボ 代表）

会員・会員医療機関（関連施設等含む）職員 **無料**

未入会の方は入会手続きの上、お申込ください。

研修内容概要

ホスピタリティとは
好感、信頼を得るために
医療接遇5原則
好感を与える挨拶
安心感伝わる表情術
信頼につながる身だしなみ
思いが伝わる態度、立ち居振る舞い
患者様を尊重した言葉づかい
電話対応の基本
（講義・ワーク・ロールプレイング含みます）

〈長澤さおりさんの略歴〉

1993年ANA全日空入社、チーフパーサーとして総括マネジメント業務などを行う。実機インフライトインストラクターとして新人CAの指導・育成を担当。皇室フライトなども乗務。2002年全日空退社、2016年ホスピタリティ&マナー・ラボ起業。岡山県在住。

※高知会館の駐車場におとめいただいてフロントでこの研修に参加の旨申し出ていただければ、駐車場代が半額となります。ただし満車の節はご容赦下さい。

安心・安全が求められる医療業界において、医療スタッフが患者様から好感・信頼感を持っていただけることは大変重要な要素です。「良質な医療+好感を抱く接遇」が病院・クリニックの評価につながる時代です。昨今は意思疎通の齟齬から口コミサイトへクレームの書込みをされる残念なケースも増えています。

本セミナーでは、個々のスタッフが、ホスピタリティマインドを土台とした『患者様と周囲を尊重する意識』を醸成し、直接的なやりとりである医療接遇対応の基本スキルを修得することをねらいとしております。

「医療接遇に必要な基本マナーを習得したい」「接遇を指導するポイントを知りたい」と思っている方のご参加お待ちしております。



下の「参加者用申込書」でお申し込みください。お申込〆切 5月19日（月）

参加者用申込書 高知保険医協会行き **Fax 088-832-5229**

医療機関名	参加者氏名（複数者お申込の場合の代表連絡先）	職種
電話番号	参加者氏名	職種
ファックス	参加者氏名	職種