

接遇インストラクター 養成講座

5ヶ月間 6回コース



医療・介護の専門性に基づく接遇トレーナー養成のために

患者(利用者)様本位の精神の神髄を理解し、インストラクターとして必要な接遇対応の基本知識・動作を徹底指導すると共に、施設における接遇改善の進め方や患者(利用者)サービスの手法を学ぶ!!

■ 開催日 平成30年 **10月12日(金)**～平成31年 **2月16日(土)**
PM1:00-PM6:00 AM10:00-PM4:00

■ 会場 銀座同和ビル2F(HMSセミナールーム) 東京都中央区銀座7-2-22 TEL:03-6228-5995

■ 講師 保健・医療・福祉サービス研究会・接遇トレーナー・教育コンサルタント **雨宮 恵美氏**

■ 対象 病院・施設における接遇指導担当及びリーダー・幹部職員

■ 参加料 ※参加料には資料・飲食代を含みます。

	【税込】	本体価格	消費税
HMS会員(法人・個人会員)	83,300円	(77,130円)	6,170円)
(購読会員)	87,928円	(81,415円)	6,513円)
一般	92,556円	(85,700円)	6,856円)



※テキスト「患者接遇の心と技術」「接遇改善マニュアル」をご持参下さい。お持ちでない方は、当日会場にて3割引で販売させていただきます。



■ 雨宮講師講義の様子



■ 新しい敬語を使つての電話対応の様子



■ 新しい挨拶の練習



■ ロールプレイングの様子

お申し込み方法

申し込みは、セミナー申込書に、ご記入の上、FAXにてお申し込みください。参加料は、下記指定口座に早めにお振り込みください。ご入金確認後「受講券」及び「会場地図」をお送り致します。お申し込み後のキャンセルの受付は、準備の都合上1週間前までとさせていただきます。以降の参加料の返金は、致しかねますので代理出席をお願い致します。催行人数に満たない場合は、中止となる場合があります。バック旅券等の補償は、致しかねますので予めご了承ください。尚、可能な方は、Webからの申込みをお勧めいたします。

お申込み日 平成 年 月 日

FAX送付先 **03-6228-5996**

〈30年度〉東京10/12～2/16

接遇インストラクター養成講座(5ヵ月6回コース)申込書

住所	〒	TEL	()	●書籍希望の方はチェックと冊数を記入下さい <input type="checkbox"/> 心と技術()冊 <input type="checkbox"/> 接遇マニュアル()冊
		FAX	()	
e-mail				●HMS会員の方は下記にチェックをお願いします。 <input type="checkbox"/> 法人会員 <input type="checkbox"/> 個人会員 <input type="checkbox"/> 購読会員 <input type="checkbox"/> メール会員
施設名				●参加料のお振込みは下記をお願いいたします。 振込先：三井住友銀行 本店営業部 普通預金 7577162 名義：ホケンイリョウフクシサービスケンキュウカイ ※参加料は()月()日に送金します。 ※入金照合のため口座名義を下記にご記入ください。 振込人名 ()
参加者氏名	所属	役職		

接遇インストラクター養成講座

医療・介護の専門性に基づく接遇トレーナー養成のために **5ヶ月間 6回コース**

これからの医療・介護サービスのクオリティを左右する接遇対応の理念と知識・技術を完全マスターし、施設内接遇インストラクターとして求められる接遇改善の進め方やスタッフ指導の実践ノウハウを学ぶ

プログラム	第1回	東京 10/12 (金)	PM 1:00 ▼ PM 6:00	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 保健・医療・福祉の大変革とこれからの患者(利用者)サービス ◆ 保健・医療・福祉サービスにおける接遇の重要性 ◆ 医療介護の接遇の特殊性と接遇対応に必要な知識 ◆ 「患者(顧客)満足=CS」を目指す(グループワーク・ロールプレイング) ◆ 接遇対応への自己確認 一自己改革に取り組む一
	第2回	11/9 (金)	PM 1:00 ▼ PM 6:00	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 医療介護における接遇と患者(利用者)との人間関係 一交流分析を通して一 ◆ 患者(利用者)心理と接遇対応 一交流分析を通して一 ◆ 接遇向上委員会活動演習(毎回連続実施最終回完結)(グループワーク・全体討議) ◆ 患者(利用者)への接遇対応基本動作訓練(ロールプレイング)
	第3回	12/14 (金)	PM 1:00 ▼ PM 6:00	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 病気や障害を有する患者(利用者)へのコミュニケーション ◆ 臨床実践場面における接遇対応訓練パートI(ロールプレイング・ディスカッション)
	第4回	1/11 (金)	PM 1:00 ▼ PM 6:00	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 実践場面における接遇対応訓練パートII(ロールプレイング・ディスカッション) ◆ 施設内インストラクターとしての接遇技術習得(ロールプレイング)
	第5回	2/15 (金)	PM 1:00 ▼ PM 6:00	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 患者(利用者)への接遇対応応用訓練(ロールプレイング) ◆ 医療介護従事者のプロとしての印象相互チェック(相互チェック・ディスカッション)
	第6回	2/16 (土)	AM 10:00 ▼ PM 4:00	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 組織的な取り組みと意識改革 ◆ 接遇改善プロジェクトの編成と改善活動の具体的なすすめ方(第2回より連続実施最終回) ◆ 臨床実践場面における教育訓練のすすめ方 ◆ 接遇対応の基本と応用指導実習(ロールプレイング・評価) ◆ 接遇道で築く私の前向きな明るい人生 ◆ 修了証書授与

●参加のご案内

現場リーダーの皆さん輝いていますか?リーダーが輝かなければスタッフや組織の輝きはありません。病院・施設は、病む患者様や障害で苦しむ方々が治療やケアサービスを受けられるところで、特別の対人援助サービスです。それだけにサービスの質(精度の高い治療やケア)と同時に、最良の心の援助が求められます。本講座は、長年に渡り、病院・施設現場におけるサービスあり方を現場の方々と一緒に研究し、実践指導してきた「雨宮恵美」が、現場リーダーが生き生きと輝き、医療介護に携わるスタッフ一人ひとりに、社会人として、医療・福祉人として、求められる接遇対応の理念・知識・技術の指導ノウハウとリーダーシップを体験的に学んで頂くものです。どうぞこの機会に、スタッフ指導に取り組まれる現場リーダーの皆様方多数のご参加をお待ち申し上げます。

雨宮恵美講師プロフィール

【経歴】

全国各地で病院・高齢者施設職員を対象に、これまで3000回を超える講演・研修教育活動を展開。特に施設内での実習を含めた接遇対応実務訓練指導及び施設全体で取り組む接遇改善指導は好評を博している。

【資格】

JST人事院式監督者研修指導者。交流分析士

【著書】

「患者接遇の心と技術」、「接遇改善実践マニュアル」、「これからの病院・施設に求められる接遇対応」保健・医療・福祉サービス研究会
「医療・介護の現場で働く人の接遇の教科書」中経出版など著書多数

【ビデオ】

ホームヘルパーのための実践ビデオ「心に響く接遇」中央法規出版
ナースのための接遇の基本から応用・接遇研修の方法
「患者接遇のこころと技術」(外来編・病棟編)中央法規出版

使用テキスト



定価 1,851円



定価 3,888円



資料代に含む