

赤尾 英子の

社会人として、医療・介護の専門職として、輝きのある人生を創造する・・・

# 新人職員・指導者のための接遇応対講座

～新社会人として大切な第一歩を最良のスタートで踏み出すために必要な心構え、  
良い習慣、生き方と、患者・利用者様が感動する接遇応対を学ぶ～



医療・介護サービス向上研究員  
接遇トレーナー

赤尾 英子氏

会 場

オンライン(ZOOMウェビナー)

2021  
4/10(土)  
PM1:00～PM4:30

## プログラム

### I. 社会人・医療福祉人として求められる条件

- 医療介護業界の厳しい現状を理解する
- 社会人・組織人としての責務と心構え
- 専門職としてのプロ意識と自己研鑽の必要性
- 明るい生き方、コミュニケーションとより良い人間関係
- 社会人第一歩の思考・行動習慣と人生設計

### II. 接遇応対の基本

- 接遇とは ● 好感もてる笑顔と挨拶
- 言葉づかいと尊敬語・謙譲語の正しい使い方
- 感じの良い電話マナー ● 身だしなみと魅力的な立ち振る舞い

### III. 患者・利用者様に感動を与える接遇応対の実践

- 患者・利用者様の尊厳を保障した誠実なケア
- 病院・施設におけるサービス提供場面に応じた接遇応対の実践
- 面会者・外来者が左右する病院・施設の評判と口コミ
- 事例 患者・利用者様からのクレーム内容
- 接遇目標を各自たてる

新社会人にとって、学生気分を払拭し、いち早く社会人としての自覚を養い、職場に適応し、最良のスタートを踏み出すことはとても大切な事です。本講座では、すでに職場のオリエンテーションを受けた新人職員の皆様と指導者の皆様に、接遇の基礎と応対をマスターしていただくものです。講師には、現場に精通し、医療介護分野の接遇講師としての実績を誇る赤尾英子氏が担当いたします。どうぞ、新人研修を担当される接遇指導者の方々も含め、皆様方多数のご参加をお待ち申し上げます。

#### 【経歴】

1983年 大手食品会社 入社(ベビーコンサルタント・人材教育講師)。大手乳業メーカーに勤務し、ベビーコンサルタントとして医療機関での栄養指導、母親学級等を行う。社内では人材育成のためのマナー教育、医療機関での接遇マナー講師を担当する。1985年以降 産婦人科において他病院との差別化・患者サービス向上のため、病院スタッフを対象に接遇マナー研修の講師を担当する。1992年 経営コンサルタント会社 入社(医療機関・企業の接遇マナー講師)。医療機関・企業での接遇マナー教育講師を担当。(企画・運営も行う)。1996年 オフィス・マイルスを設立。医療機関に特化した接遇教育研修・講演会を実施。また、院内接遇向上のため接遇委員会の立ち上げから、改善活動のコンサルティングを行い大きな成果を上げる。現在、保健・医療・福祉サービス研究会の医療介護サービス向上研究員として、超高齢社会の医療・介護サービスの在り方を研究すると共に、接遇トレーナーとして、セミナーや講師派遣講師として広く活躍中。

■ 参加料 HMS会員(法人・個人会員) 5,940円【税込】(5,400円) 本体価格  
(購読会員) 6,270円【税込】(5,700円) 本体価格  
一 般 6,600円【税込】(6,000円) 本体価格

申込日 月 日

FAX.03-6228-5996

4月10日(土)

赤尾英子の新人職員・指導者のための接遇応対講座 申込書

住 所	〒			「申込欄」に必要事項をご記入の上、FAXにてお送りください。折り返し請求書をFAXいたします。また、オンライン受講の場合は受付後、ご登録のメールアドレスに確認メールを送付いたします。※参加料は、下記指定口座にお早め(原則 開催1週間前までに)お振込み下さい。※ご入金確認後、開催日3日前に「受講用URL」をお送り致します。(DVD・CD受講は除く)。また、入金照合のために振込名義を下記にご記入ください。	
法人及び施設名				振込名義 ( ) 振込先:三井住友銀行 本店営業部 普通預金 7577162 Webからの 名義:力)ホケンイリョウフクシサービスセンター カイ お申込はこちら→	
T E L				F A X	
参加者氏名	所 属	役 職	e-mail(オンライン受講をご希望の方は、必ずご記入ください。)		
※ご希望の受講方法に☑を付けてください。 <input type="checkbox"/> オンライン受講 <input type="checkbox"/> DVD受講(参加料+送料1,210円税込) <input type="checkbox"/> CD受講(参加料+送料1,210円税込)					
※オプションご希望の方は☑を付けてください。 <input type="checkbox"/> DVD追加(DVD代11,000円+送料880円税込) <input type="checkbox"/> CD追加(CD代6,600円+送料880円税込)					