

待望の改訂版発刊のご案内

接遇マニュアル

医療、介護に携わるあなたと病院・施設のための

新 接遇の心と技術

『接遇』の
永遠の
バイブル!!

定価 **2,000円** + 税



雨宮恵美

目次

第1章 利用者さまに信頼される接遇対応の基本 I
—Mind & Spirit (心) 編—

- 1 これからの医療・介護に求められる接遇
- 2 接遇対応への自己確認
- 3 組織的な取り組みと意識改革

第2章 利用者さまに信頼される接遇対応の基本 II
—Art (技術) 編—

- 1 病院・施設のイメージを決める接遇対応の基本要素
- 2 「身だしなみ」チェック
- 3 「美しい表情」チェック
- 4 「美しい態度・動作」チェック
- 5 「美しい言葉づかい」チェック
- 6 「心づかい」チェック
- 7 おぼえておきたい接遇対応マナー

第3章 接遇対応の実際 I —Customer (利用者さま) 編—

- 1 利用者さま別接遇のポイント…
- 2 ロールプレイングの実際…

※下記申込書に必要事項をご記入いただき、ご送付またはFAXにてお申込みください。

申込日 年 月 日

申込書			『新・接遇の心と技術』		
フリガナ			ご注文冊数	冊	
法人名 施設名			TEL	()	
住所	〒		FAX	()	
			e-mail	@	
担当者氏名	所属	役職	※別途、送料800円(税別)がかかります。(冊数により異なります)		
			FAX送付先 03-6228-5996		