

# 接遇から始める組織活性化！ クリニック開業前 スタッフ接遇研修

接遇はサービスの一環であり、患者様の心を掴んで**他院との差別化**を図り、**患者様増患**の最大のチャンスが接遇業務です。

10年前と比べて、医療機関へのクレームは10倍に増えたとも言われています。「よいサービスを受けることが当たり前」の風潮のなか、接遇を有効に活用できないまま、クレームが増えてしまうという最悪な状況にならないようしていくためには、スタッフの接遇意識を高めることはとても重要です。

開業前に接遇力を鍛えていけば、組織の力は強まりスタッフの離職も防ぐことができ、また、接遇力はスタッフからスタッフへと伝承されていきます。

患者様から「接遇力」で選ばれ、スタッフがイキイキと働き笑顔が多いクリニックへ！！！！

講師が直接クリニックに出向き、現場に合わせたロールプレイングを行い、実践力を身につけます。

接遇を身に付けることによって必ず得られる4つの効果！

**再診率・紹介率のアップ！**  
**離職率ダウン！定着率アップ！**  
**チーム力・組織力のアップ！**  
**スタッフの意識向上・モチベーションアップ！**

(カリキュラム一例)

接遇の基本的知識	なぜ接遇が必要なのか？ 口コミというもの
言葉遣い、話し方	敬語について、クッション言葉（ロールプレイング）
身だしなみ	身だしなみチェック、第一印象の重要性
クレーム対応	クレーム対応のポイント、対応のステップ
電話対応	電話の特性、かけ方、受け方（ロールプレイング）
ロールプレイング	現場を想定したロールプレイング
患者様とのコミュニケーション	聴くスキル・質問するスキル・承認するスキル

ご費用概算：3時間10万円～（消費税別）

※内覧会での接遇も指導いたします。（別途ご費用要相談）

多数のクリニックにて研修を行って参りました。接遇力を高めれば、クリニックの利益がアップしスタッフの質が必ず上がると言っても過言ではありません。患者様のために、地域のために、スタッフのために選ばれるクリニックを目指し、クリニック全体の「接遇力」と「組織力」を全力でサポートいたします！

講師：ソフィアサポート 代表 上芝美恵

ご連絡先：090-3710-1058

HP：<http://sofiasupport.jp/>

