

接遇から始める組織活性化！！ 医療施設のための接遇改善プログラム

接遇は、患者様とのコミュニケーションです。患者様の心を掴んで**他院との差別化**を図れる最大のチャンスが接遇業務であることを皆さんは認識していますか？

接遇を入り口として接遇力・コミュニケーション力を鍛えていけば、組織の力は強まりスタッフの離職も防ぐことができます。医療施設の接遇を改善し、患者様から「接遇力・コミュニケーション力」で選ばれ、スタッフがイキイキと働き笑顔が多い組織へ！！

接遇を改善す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！

接遇改善プログラム4つのステップ

研修だけでは接遇を身に付けることはできず、研修効果は一過性に過ぎません。

組織の問題を共有化し、組織全体で目指す方向を明確化します。患者様に寄り添った行動ができるという接遇の本質を理解し定着させるという体系的なプログラムが大きな効果を生み出します。

接遇は入り口でしかありません。**最終目的は、スタッフの意識改革・組織活性化・リーダー育成**です！

ステップ1

●現状調査、スタッフ事前アンケート

- 講師が医療施設に出向き、ソフト面ハード面の両面をプロの目から徹底調査し、課題を抽出【覆面調査】
- スタッフの方にアンケートを行い、意識調査を行う

ステップ2

●課題解決・目標設定研修

- 接遇委員会設置
- ワークショップ形式で問題点を抽出し問題について共通認識を持つ
- 問題点に対する目標設定を行い、アクションプランを作成

ステップ3

●接遇研修、コミュニケーション研修実施

- 医療現場で必要とされるスキルを徹底して体得（言葉遣い・身だしなみ・患者様対応・電話対応など）
- 研修内容は完全オーダーメイド（接遇研修・コーチング研修・コミュニケーション研修・クレーム対応研修など）
- 接遇基準・マニュアル作成

ステップ4

●現場教育、定点観測

- 講師が医療施設に訪問し、研修で身に付けた接遇スキルを現場教育にて完全定着化
- 月に一度の接遇委員会進行・運営支援
- 院長、スタッフ面談



講師：ソフィアサポート 代表 上芝美恵

大小多数の医療施設にて研修を行って参りました。接遇力を高めれば、医療施設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医療施設を目指し、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！

ご連絡先：090-3710-1058 HP：<http://sofiasupport.jp/>

※助成金が活用できる場合があります。まずは、お問い合わせください。