

# 患者様から信頼される医療スタッフのための ブラッシュアップ接遇研修

患者様が医療スタッフに求めているものは何でしょうか。

きちんと立ち止まったお辞儀でしょうか。それとも丁寧な敬語でしょうか。本当に思いやりのある接遇とは何か、接遇の必要性をスタッフ全員が理解してこそ、結果的に信頼され、親しみある病院全体の雰囲気を作られるものです。

フィニッシングスクールインフィニでは、長年のマナー教育の実績を元に、これまでの研修とは違う、患者様に思いやりや優しさが伝わり、さらにスタッフのモチベーションもアップする接遇マナー研修を行います。

(2012年～2016年までの研修実績：58 病院・560 名様)

今回、忙しい業務中でもご参加いただきやすいよう「身だしなみ」と「接遇マナー」2つのテーマを一日セミナーで実施いたします。

病院全体のマナー教育の一環として、どうぞお役立てください。



## 患者様に信頼されるスタッフへ 好感度アップの身だしなみ

- ・患者様にとって第一印象の良いスタッフとは？
- ・「安心感」と「信頼感」のための身だしなみ
- ・清潔感と魅力を引き出すヘアメイク術 (実習)



■ 2017年11月18日(土) 15:00～16:30

■ 2018年1月24日(水) 15:00～16:30

■ 2018年3月8日(木) 15:00～16:30

受講料：お一人様 7,000 円(税込)

スタッフの第一印象は、その後の患者様とのコミュニケーションを左右し、病院全体のイメージにつながります。また、患者様は、清潔感があり、いきいきと働くスタッフの姿に安心感と信頼感を持つものです。この研修では、第一印象を決める身だしなみの必要性を理解し、一人ひとりの好感度と魅力を引き出すヘアメイクを実習しながら学びます。

## 患者様に思いやりと安心感を伝える 医療スタッフの接遇マナー

- ・医療スタッフの立場と役割
- ・安心感を伝える表情トレーニングと言葉かけ
- ・知っておきたい丁寧な言葉づかい



■ 2017年11月30日(木) 15:00～17:30

■ 2018年1月27日(土) 15:00～17:30

■ 2018年3月28日(水) 15:00～17:30

受講料：お一人様 12,000 円(税込)

医療スタッフとして患者様に信頼され安心感を持たれるには、温かで思いやりのある態度、言葉かけなどが重要です。また患者様の声に耳を傾け、理解することが欠かせません。この研修では医療スタッフの無意識に行いがちな日常のふるまいを見直し、患者様やそのご家族、また先生やスタッフ同士の良好な関係を築くための接遇マナーを習得します。

## フィニッシングスクール・インフィニ講師紹介

インフィニは九州初の  
「日本マナープロトコル協会公認校」です。

### 三浦 由加里

インフィニ副校長

企業研修や短大・大学の非常勤講師、博多大丸の食育セミナーなどマナー・礼儀作法の講師として多方面で活躍中。日本マナー・プロトコル協会「マナー・プロトコル講師養成講座」修了。裏千家専任講師として「三浦宗由」の茶名を持つ。



### 本多 美智子

マナー担当講師

国内大手航空会社で国内線、国際線における一般・及び皇室・VIPの接客実務を経て、新入社員訓練を指導。その後、短大・大学、専門学校にてエアライン関連職のプロを育てる講座を担当。ビジネスシーンにおけるマナーや接客応対実務の徹底指導に定評がある。



### 岡田 絵梨奈

メイクアップ担当講師

文化服装学院や香蘭女子短期大学や九州産業大学の非常勤講師としてコーディネート論やスタイリスト科目などを担当。CMや撮影のスタイリストをはじめ、銀行や百貨店でのセミナーや企業研修など多方面で活躍中。九州大学大学院芸術工学府修士。



# ◆ 病院ごとのスタッフ研修のご案内

必要なテーマに沿って、病院のご都合に合わせた研修を実施しております。最近、特に人気の高い研修プログラム例をご紹介します。詳しくはインフィニまでお問い合わせください。(担当 三浦・竹井)



<p><b>1</b> 患者様の視点に立って“気づく” 私たちの立場と役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療スタッフの立場と役割を知る</li> <li>・VTR視聴による現場の振り返り</li> <li>・患者様の心理に配慮した接遇とは</li> </ul>	<p><b>2</b> 医療スタッフに求められる接遇の心得</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・好印象とマイナスイメージの違い</li> <li>・患者様に優しさが伝わる振る舞い</li> <li>・落ち着いた立ち方、歩き方</li> </ul>	<p><b>3</b> 患者様への気配り・心配り</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・気持ちが伝わる姿勢としぐさ、声かけ</li> <li>・柔らかな表情トレーニング</li> <li>・アイコンタクトと相手との距離感</li> </ul>
<p><b>4</b> 女性らしい思いやりのある言葉遣い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・印象の良い話し方、聞き方</li> <li>・電話対応の心得と言葉のTPO</li> <li>・知っておきたい丁寧な言葉と敬語</li> </ul>	<p><b>5</b> クレーム対応の流れとポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム発生時のポイント</li> <li>・丁寧な対応の仕方</li> <li>・お客さまの立場に立った心遣い</li> </ul>	<p><b>6</b> 目上の方との円滑なコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・礼儀をわきまえた言葉遣い</li> <li>・先輩の目に映る先輩像</li> <li>・効果的な褒め方、叱り方</li> </ul>

## ◆ 医療スタッフ研修受講生・院長先生の声 Vol.3

### 「選ばれるクリニック」のために研修を導入しました

スタッフの増員を機に患者様への基本的な対応だけではなく、おもてなしの心を持った接遇を学ぶことができる研修を探していたのでインフィニの研修を導入しました。実際の研修は、マニュアルではなく、何のために身だしなみや言葉遣い、丁寧な所作が必要なのかを教えていただく研修で、一人一人の意識が向上し、クリニック全体の雰囲気が明るくなりました。患者様からも「丁寧に接してもらい、この病院を選んでよかった」とのお声をいただいた事で、スタッフも患者様に寄り添う心がさらに育まれているようです。

(あやべビューティークリニック福岡 理事 綾部純子様)



メイクアップ実習の様子

この研修ではいかに自分が患者様の立場に立っていないかということに気づかされました。院内の清掃、足音、手のしぐさ一つにしても無意識のうちに不快感を与えているなんて目からウロコでした。接遇が良くて患者様が增えるわけではありませんが、接遇が悪ければ患者様は減ってしまいます。いつも笑顔を忘れず、「この病院に来てよかった」といわれるよう取り組んでいきたいです。(T眼科 看護師)

## 「ブラッシュアップ接遇研修」申込書

必要事項をご記入の上このままFAXにてお申込ください。申込締切日は開講日10日前まで。 **FAX 092-711-7273**

<input type="checkbox"/> 好印象アップの身だしなみ	月	日	名様	<input type="checkbox"/> 医療スタッフの接遇マナー	月	日	名様
<input type="checkbox"/> 好印象アップの身だしなみ	月	日	名様	<input type="checkbox"/> 医療スタッフの接遇マナー	月	日	名様
貴院名				(ご担当者様)			
ご住所 〒				電話番号			

個人情報取得に関する同意事項に同意します。(ご同意いただけましたら、チェックをお願い致します。)

当校は個人情報保護を尊重し、その為に「個人情報保護方針」を定め実行します。取得する個人情報の利用目的は、よりよい講座の運営・インフィニの講座のご案内のために利用させていただきます。お申込の際には <http://www.fs-infini.com> 「プライバシーポリシー」を参照いただき、同意の上でお申込ください。同意をいただけない場合は、受講受付を致しかねますので、予めご了承くださいませ。

### フィニッシングスクールインフィニとは…

フィニッシングスクール・インフィニは、内面と外見をトータルで磨く大人の女性のためのスクールです。また、九州発の日本マナープロトコル協会の公認校です。福岡の地に開校して31年、16歳から83歳までの女性が、「美しく生きる・あなたらしい自己表現」のためのレッスンを学んでいます。

これまでの教育実績を活かし、個人のお客様だけでなく、大手企業や病院、クリニックなどで社員やスタッフ研修も承っております。



フィニッシングスクール  
**インフィニ**

詳しい資料をお送りします。下記までお問い合わせください。

**0120-128-439**

TEL.092-711-7611 FAX.092-711-7273

HP <http://www.fs-infini.com/>

E-mail [info@fs-infini.com](mailto:info@fs-infini.com)

〒810-0004

福岡市中央区渡辺通1丁目1-2ホテルニューオータニ博多5F

☎火～金曜日10:00～19:00

祝・土・日曜日10:00～17:30 ☎月曜日