

第7回（通算25回）誠愛院内勉強会の内容

実施日：平成22年9月14日 17時30分～18時30分

場所：新棟研修室

講師：ファイザー株式会社 ファイザーヘルスアカデミー
接遇専任トレーナー 金子 恵美 氏

テーマ：「患者さんへの情報提供のあり方」

「内 容」

●クレームの重要性について

- ・クレームを言ってくる人は重要です。クレームの重要性を認識しましょう。
- ・クレームは10人程度の人に話すそうです。
- ・苦情を解決された場合は、5人程度の人に話すそうです。

●患者さんとの良好なコミュニケーションのとり方

- ・コミュニケーションがとれた状態とは、「相手と互いに理解しあって調和のとれた関係」を言います。
- ・感じる力を感じ取ることが非常に重要です。
- ・思考の枠を広げ、Yes andへ。
- ・あるある思考をもち、相手を誉めてあげることも重要です。

●基本的マナーについて

- ・第一印象は3～6秒で決まるので、身だしなみ服装も意識することが大事です。
(真実の瞬間)
- ・コミュニケーションの3要素は、話の内容7%、話し方言い方38%、ボディラングージ55%と言われております。
- ・言葉以外の語調イントネーション・表情・視線・動作・姿勢など（ノンバーバル・コミュニケーション）が大事です。

文責：管理部 総務課課長 大庭 慎也

勉強会の様子

