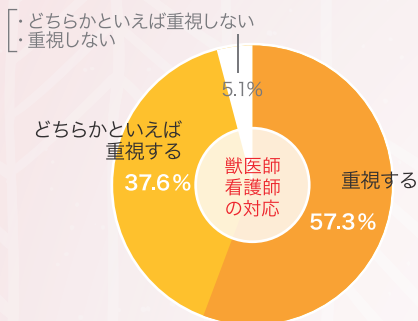


自分を見直して！  
今の接遇でだいじょうぶ？

### 飼い主の9割以上が見ています！

飼い主様が「動物病院選びで重視するポイント」に、『獣医師・看護師の対応』を挙げる方が、全体の**95%\***にも上ることを知っていましたか？  
つまり**95%**の方が、獣医師・看護師・スタッフの細やかな動作・ふるまい、言葉遣いや共感レベルを見て、心の中で病院のジャッジをしている、ということになります。

Q. かかりつけの病院を決めるために何を重視しますか？



※弊社実施「飼い主様600人アンケート」より

### 正しい言葉遣いを徹底的にマスター！

受付やお会計、電話対応など様々な場面で飼い主様と接する機会が多い存在だからこそ「正しい言葉遣い」を身につけなければなりません。  
そこで今回は「言葉遣い」に重点を置き、現場で即実践出来るよう基礎から様々なシチュエーションに応じた応用編を学んでいきます。また、医療接遇で最も大切な「おもてなし」と「おもいやり」をベースにしながら、接遇のプロが「自分を知る」「見直す」「対応する」の3つをポイントに、姿勢・表情などひとつひとつ丁寧に指導し、基礎を見直して頂きます。  
スキルを身に付けることで、今後の「飼い主様へ接する意識」が変わることでしょう。

#### こんな姿を目指そう！

対応が的確&丁寧！ 電話対応が怖くない！  
信頼される！ 想いが伝わる！ 話をしっかり聞ける！

# 接遇マナー

スキルアップ

# セミナー

飼い主さまの心を開く

午前の部 150分 10:00-12:30

### 好印象と信頼感を与える理論と実践

- ・自己紹介
- ・接遇マナーのポイント
  - 身だしなみ・表情・姿勢など接遇マナーのポイントを理解し、実際に練習します。
- ・言葉遣い
  - 敬語や話し方など基礎をしっかりと学びます。対オーナーだけではなくビジネスとしての対応を身につけましょう。

### 客観的に普段の自分を知ろう

休憩 12:30-13:20  
昼食はついていません。会場周辺の飲食店・コンビニをご利用下さい。

午後の部 220分 13:20-17:00

### シチュエーション別実践編

- ・受付にて 例えば  
あなたの問診方法は、それで大いじょうぶ？ その他さまざまなシーンを想定し対応を考えましょう
- ・待合室にて 例えば  
何かを記入してもらう時、どうしてる？
- ・お会計にて 例えば  
薬の説明、渡し方、お会計、伝わり易い工夫をしている？
- ・診察室にて 例えば  
診察室への誘導の仕方、雑になってない？
- ・電話対応にて 例えば  
電話対応の基本マナー理解できている？

### まとめ

- こんな病院におすすめ！  
スタッフの気を引きたい、あらためて身に付けさせたい、入社前の新人研修として受けさせたい
- こんな看護師におすすめ！  
自分の接遇に自信がない、接遇なんて意識したことがない、言葉遣いが苦手

#### 講師

蘭川 貴子 (元国際線CA/ 現アロマセラピスト・ハーバリスト)

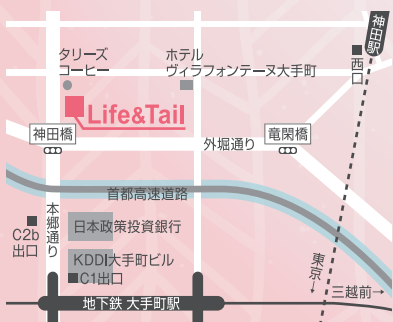
上智短期大学英語科卒業後、新日本製鐵株式会社(現 新日鐵住金株式会社)入社。米国人駐在秘書として勤務した後、プリティッシュエアウェイズ plc. 日本人客室乗務員として14年勤務。2001年より「美と健康」をライフワークにアロマセラピスト、ハーバリストをして活動、個人セッションのほか、セミナー講師を行う。  
現在の活動は「究極のサービス業」と自負し、OL時代に学んだビジネスマナー、CA時代に身に付けた国際社会で通用する日本人としてのサービスマインド・ホスピタリティーマインド、いわゆる「おもてなしの心」を真髄としています。

2017  
**2/26日** 10:00~17:00

## Life&Tail セミナールーム

東京都千代田区内神田 1-2-6 産広美エビル 6F

定員 12名(先着) 参加費 15,000円/人  
対象 臨床経験3年未満(入社予定の学生も可)



アクセス  
地下鉄「大手町駅」C1出口より徒歩3分  
JR「神田駅」西口より 徒歩6分

対象看護師  
臨床経験  
**3年未満**

先着定員12名  
確実に身に付く1DAYセミナー