

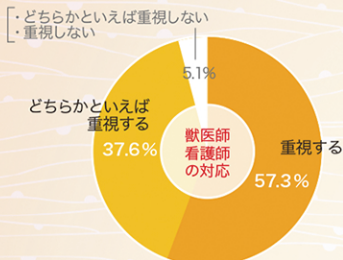
自分を見直して！
今の接遇でだいじょうぶ？

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「飼主様 600人アンケート」より

まずは自分のありのままを確認！

このセミナーでは、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・言葉遣いなどをひとつひとつ丁寧に指導し、基礎を見直して頂きます。さらに対面・電話対応などのシチュエーションに応じた応用編も学んでいきます。

接遇マナーの理論&実践を1日でマスターしようというこのセミナー。2015年3月開催で好評を博し、この度8月に追加開催を致します。自分の普段の姿を再確認し、更に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！ マスクでも笑顔がステキ！
信頼される！ 想いが伝わる！ 話をしっかり聞ける！

2015
8/2日 10:00~17:00

新宿三丁目貸会議室 401-A

東京都新宿区新宿3-32-10 T&Tビル

定員 20名(先着)

参加費 11,000円/人

アクセス 新宿三丁目駅「A1・E9出口」徒歩1分
新宿駅「東南口・中央東口」徒歩3分



3月開催時の様子

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 180分 10:00-13:00

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 言葉遣い 話し方
- ・実践
 - 目元・口元などを意識した表情、立ち姿、対オーナーだけでなくビジネスとしての電話対応など、接遇マナーのポイントを実際に練習します

客観的に普段の自分を知ろう

休憩 13:00-14:00

昼食はついていません。会場近辺の飲食店・コンビニをご利用下さい。

午後の部 180分 14:00-17:00

シチュエーション別実践編

受付にて

- ・あなたの問診方法は、それでだいじょうぶ？

待合室にて

- ・長時間お待たせしている時、あなたならどうする？

診察室にて

- ・ペットが亡くなった時、なんて声をかけたい？

その他さまざまなシーンを想定し対応を考えましょう

お会計にて

- ・薬の説明、渡し方、お伝わり易い工夫をしている？

その他

- ・セカンドオピニオンでいつもの対応と同じ？

まとめ

※2015年3月に開催した同セミナーと同じ内容となります

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
後輩にどう教えるのか分からない
接遇なんて意識したことがない

講師

菫川 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・ホスピタリティマインド、いわゆる「おもてなしの心」を真髄としています。

好評につき

追加開催
決定!!

先着定員20名
確実に身に付く1DAYセミナー