

14回コース

## 患者対応強化研修

■研修実施期間

2024年6月～2025年7月

■研修時間

1.5時間×14回コース 計21時間

定員 20名

※定員になり次第、締め切りになります。

■受講料

1名様

98,000円+税

### ◆カリキュラム詳細◆

企業環境が激変する中、競争激化の時代にあって刻々と変化する業界の現状を把握し、多様化するニーズに応える対応技術の強化と、患者様にスムーズかつ安心・信頼していただけるスタッフの育成を図り、就労年数に関わらず必要なスキルとして習得し、リピートにつながる体制をしっかりと創りあげていく。

|      | 研修項目                           | 内 容                      |
|------|--------------------------------|--------------------------|
| 第1回  | 業界の現状を知っておこう                   | ～利用者様の期待は時代とともに変化してきている～ |
| 第2回  | 感動を与える対応術の習得                   | ～目配り・気配り・心配り～            |
| 第3回  | 慣例からの脱却術                       | ～自分の判断だけでなく確認することの重要性～   |
| 第4回  | 働く上での4原則の理解及び展開の仕方             | ～具体的な信頼・安心・貢献の理解～        |
| 第5回  | コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵 | ～合意形成とKYT～               |
| 第6回  | 相手に合わせて対応する術の習得                | ～ソーシャルタイプを知る～            |
| 第7回  | 患者対応に対する対策と実情理解                | ～コミュニケーションルールと対策～        |
| 第8回  | コンプライアンスの理解と実践(事例伝達)           | ～気のゆるみが大きなミスとなる～         |
| 第9回  | 安心感・信頼感を与える電話対応の技術習得           | ～言葉遣いと声のトーンの練習～          |
| 第10回 | 苦情対応編 Part.1                   | ～クレームを感動の対応に変える～         |
| 第11回 | 苦情対応編 Part.2                   | ～情報収集力と観察する力を身につける～      |
| 第12回 | 報連相の重要性                        | ～最強のチームを創る～              |
| 第13回 | PDCA活用と展開の仕方                   | ～改善体質を定着させる～             |
| 第14回 | 仕事の3原則と実践宣言                    | ～自分の能力に蓋をしない～            |

◆スケジュール◆

会場:会議室、研修室

|   | 日程        | 時間          | 研修項目                           |
|---|-----------|-------------|--------------------------------|
| ① | 6月22日(土)  | 13:30～15:30 | 業界の現状を知っておこう                   |
| ② | 7月20日(土)  | 13:30～15:30 | 感動を与える対応術の習得                   |
| ③ | 8月24日(土)  | 13:30～15:30 | 慣例からの脱却術                       |
| ④ | 9月28日(土)  | 13:30～15:30 | 働く上での4原則の理解及び展開の仕方             |
| ⑤ | 10月19日(土) | 13:30～15:30 | コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵 |
| ⑥ | 11月9日(土)  | 13:30～15:30 | 相手に合わせて対応する術の習得                |
| ⑦ | 12月14日(土) | 13:30～15:30 | 患者対応に対する対策と実情理解                |
| ⑧ | 1月18日(土)  | 13:30～15:30 | コンプライアンスの理解と実践(事例伝達)           |
| ⑨ | 2月15日(土)  | 13:30～15:30 | 安心感・信頼感を与える電話対応の技術習得           |
| ⑩ | 3月29日(土)  | 13:30～15:30 | 苦情対応編 Part.1                   |
| ⑪ | 4月26日(土)  | 13:30～15:30 | 苦情対応編 Part.2                   |
| ⑫ | 5月17日(土)  | 13:30～15:30 | 報連相の重要性                        |
| ⑬ | 6月21日(土)  | 13:30～15:30 | P D C A活用と展開の仕方                |
| ⑭ | 7月26日(土)  | 13:30～15:30 | 仕事の3原則と実践宣言                    |

有限会社エファ ☎ 028-639-1020