

福岡県保険医協会・歯科保険医協会共催セミナーのご案内

接遇は心を和らげる魔法の技術

クレームの起きにくい環境を生み出すことができる！



講師 佐竹桂子さん

日時 6月18日(火) 19時半～21時

会場 電気ビル「共創館」

(福岡市中央区渡辺通2丁目1番82号)

定員 180名

参加費 500円(1名様)

※定員になり次第締め切らせていただきます。

【ご略歴】

1982●企画会社／司会業

1989●NHK 福岡放送局フリーアナウンサー／テレビ・ラジオ番組キャスター／司会

1993●眼科病院／院長室主任秘書／外来ロビーマネージャー／職員接遇研修／新人教育
サービス向上委員会活動／クレーム対応などを担当

2006●総合病院／外来部門フロアマネージャ／フロアスタッフ研修／職員接遇研修

2008●K's オフィス設立 (医療専門接遇教育・司会業)

【佐竹さんから】

情報の多さ、便利な生活、権利意識の高まりといった社会背景なのではないでしょうか。現代社会は過剰反応やクレームを生み出しやすい環境になっているといわれています。医療機関でもクレーム問題は深刻に受止められ、長年様々な対策がとられてきました。

しかし何がきっかけとなって自分がクレームの対象になるか、予測のつかない状況は変わりません。今回は、クレームをどう受止めるのか、クレームが起きたらどう対処すべきか。接遇を通してクレーム対応を考えてみたいと思います。

👉 返信先 **FAX : 092-473-7182**

会員氏名： _____ ※未入会の先生はご入会ください。

医療機関名： _____ TEL： _____ 参加人数 () 名