

第9回 歯科衛生士・歯科助手スキルアップセミナー

# 歯科医院接遇講座～実践編～

## 日時：2019年6月23日(日)13:30～16:30 (13:00 受付開始)

本講座はシリーズ化しています。6月23日・7月21日・8月25日・9月29日の計4回コースとなっております。

### 講師略歴



株式会社エス 代表取締役  
NPO法人日本サービスマナー協会  
講師 内海加奈子

大阪音楽大学を卒業後、イベント、結婚式など司会者としても活躍。

メディアにも多数出演。これまで、多くのお客様と接する中で、企業間によってマナーのスキルに大きな差がある事に疑問を感じ、講師を目指す。

「立居振舞が変われば、言葉遣いが変わる」「言葉遣いが変われば、立居振舞が変わる」をモットーに、その日から実践できる研修を行う。

NPO法人日本サービスマナー協会の講師としても、各地で研修を実施している。

### プログラム

「接客」とは、目に見えない商品です。そして、正解がないのが「接客」です。

だからこそ、サービスする側の感性次第で、お客様の満足を最大限のものにできます。

お客様は、ご自分が通う歯科医院に、必ず期待をお持ちになります。

今、お客様の期待をキャッチすることはできていますでしょうか？

本当に大切なのは、型通りのマナーではなく「人」です。

相手が何を望むのか、相手は今何を考えているのかを想像する力を身につけ、そのニーズにあった「ホスピタリティ」を提供する事が大切です。

また反復訓練により、礼儀・マナーを、実際の現場で使えるようになるまで指導します。

好感度の高い接遇マナーを身に着ける事により、お客様の満足度の向上を図る事ができます。

#### 第1章 オリエンテーション 良い接客と悪い接客

#### 第2章 患者対応の基本

(第一印象で好印象を与える、挨拶、表情、身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉遣い、ロールプレイング)

#### 第3章 言葉遣いに気を配る

(尊敬語、謙譲語、好感を与える言葉遣い、間違えやすい敬語、クッション言葉、実践ワーク)

どのように伝えるのか

#### 第4章 患者様が満足するサービス

(患者様の心理、ホスピタリティテクニック)

#### 第5章 受付対応 (予約のある場合・ない場合、問診表記入依頼)

実践ロールプレイング

### 会場

#### みどり栗林ビル (予防歯科協会本部)

〒760-0073 香川県高松市栗林町 1-18-30

TEL: 087-834-0085 (予防歯科協会)

### 参加費

予防歯科協会会員：無料 (3名まで) / 回

※4名以降：1名 5,000円 (税込) 後日会費とともにお支払いください。

(一般参加は 1名 10,000円 (税込) / 回

2名以降：1名 5,000円 (税込)) / 回

### セミナー申込書

FAX: 087-832-2589 までお送りください。

予防歯科協会会員の方は医院名と参加者人数だけで結構です。

貴院名	
住所: 〒	
お名前	
TEL	
E-mail	
参加人数:	名

<お問い合わせ先> 一般社団法人 予防歯科協会

ご記入いただいた個人情報は、弊社セミナーのご案内送付以外に使用いたしません。

尚、ご案内が不要な場合は、右記にチェックとFAX番号をご記入の上、ご返信くださいませ。□FAX 不要 (FAX 番号: )

〒760-0073 香川県高松市栗林町 1-18-30

TEL: 087-834-0085 FAX: 087-832-2589