研修 DVD 販売ご案内　　講師：苦情・クレーム対応アドバイザー　関根眞一

2015 年 6 月 NPO 法人「地域医療の連携を進める会」の講演で、「歯科医院の苦情／統計から見る、実践対応用」勉強会 DVD（実録版）を販売致します。

その、医院に寄せられるご意見、発生する苦情・クレームについて、苦情対応アドバイザーの関根眞一が解決に向けて、さまざまな角度から解りやすく伝えています。

この特色は、元となるものが全て患者さんから、歯科医療相談センターに寄せられた、質問、疑問、そして不快感を分析したもので、「日本で初めて」です。

それを、術前、治療中、事後に分類し、患者が抱いている視点を、院内のスタッフ全員の共通対応として捉えました。そうです。どこの開業歯科医院にも当てはまる、「ワースト15」が、はっきりした今、この DVD を基にスタッフの対応、態度、言葉の向上研修にお役立てください。

DVD「歯科医院の苦情／統計から見る、実践対応用」	**販売価格 ： 9,800 円　（税込・配送料込）** ・勉強会 DVD（約 90 分）・勉強会資料（印刷）
 内容 ⇒ **歯科医院の苦情** 苦情・クレーム・ご意見 （統計から見る、実践対応用） 態度・素振り・言葉	1. 受付・待合室 関連 ◆事件・間違い ◆不快感 ◆予約 ◆歯科医院へ寄せられる苦情分析 2. 医師・衛生士関連（現実対応・用語） ◆患者の声だけで構成された、苦情・ワースト 15 の分析とその対応術 3. 責任者（院長） ◆ご意見 ◆悪質な申し入れ ◆連動（利用） ◆カルテ開示
お申込み方法	■下記お申込用紙記入の上FAXにてお申し込みください。 ■下記口座にDVD代金をお振込みください。 振込口座 ：ゆうちょ銀行 ・〇〇八支店 ・普通預金 ・№2730801 ■お振込み確認後、商品発送をいたします。領収証同送 ＝ 振込料はご負担願います ＝

「歯科医院の苦情／統計から見る、実践対応用」勉強会DVD申込用紙

FAX ： 03 － 5944 － 4052

医院名		氏 名	
配送先	〒 －		
電 話		FAX	
Email			
領収証宛名	・ 医院名と同じ	別の宛名	・
問い合せ	特定非営利活動法人 地域医療の連携を進める会 事務局 TEL：03-5944-4051　　info@npo-ccm.com HP　http://www.npo-ccm.com/		