

苦情対応のプロにしかできない体験教室で「知恵を付け」て、患者さんの声をやさしく受け止めましょう。

平成 22 年度 歯科医院の「苦情対応・実践・研修会」のご案内

荒れだした歯科医院へ向けての“苦情”、それにどう対応するか。「講義」だけでは学べない体感実践に参加してみませんか。院長もさることながら、スタッフ・受付も本気で参加。「習うより慣れよ」という言葉がありますが、苦情もその通り。その「慣れよ」には、「体感」が一番です。

会 期	平成 22 年 7 月 4 日 (日) = 東京駅近辺にて開催予定 =
研修時間	11 時 (開始) ~ 16 時 30 分 (終了予定) 5 時間 30 分 (休憩 60 分含)
募集人員	35 医院 院長 35 名 スタッフ 105 名 (最少 80 名で催行) 申込み順
会 場	東京八重洲ホール (B2 ホール) 東京駅八重洲中央口より徒歩：約 3 分
会 費	1 医院 25,000 円 : 院長+スタッフ 3 名。
<p>【ご参加条件】 スタッフのみの受講はお断りいたします (院長の理解なくして、現場の理解は不可能と判断しています) 代診参加または、スタッフ増員希望の場合はお問い合わせください。</p>	

【プログラム】内容は砂書房出版の本でよくわかります。= 歯科医院の苦情対応・実践・研修 =

- ▶ **「講演」** 苦情対応・申入れ者心理等を、現場で起きた事例と、その対応法を分かり易く説明。
- ▶ **「グループミーティング」** 事例を元に討議その対応策を考え発表することにより、他医院との相違が学べます。自医院、個人の対応の違いを知る良い機会です。
- ▶ **「ロールプレイング」** 苦情対応の場面をリアルに実践します。当日参加の医師、スタッフの参加も求めます。対応の「機微」・「機転」・「間」を憶えタイミングと、「言葉の使い方」を学びます。特に、冷静な対応が大事であることを身につけましょう。
- ▶ **「文章編 (お詫状)」** 近年急速に増えています。相手の感情の平静が保てる文言を書き連ねることを学びます。

<input checked="" type="checkbox"/> を入れてください。	参加申込みをする	地区・同窓会等の勉強会、研修会で開催を検討したい (応ご連絡)
---	-----------------	---------------------------------

歯科医院の「苦情対応・実践・研修会」申込用紙 (関東編)

医院・診療所名		TEL	
院 長 氏 名		FAX	
住 所	〒		
メールアドレス			
参加予定者	計 名	・院長	・DR 名
		・DH	名
		・スタッフ	名

申込書送付先 : FAX 03-3579-6548

問合せ先：メデュケーション株式会社 173-0016 東京都板橋区中板橋 12-3-603
 TEL：03-3579-6548 Email:meskk2005@yahoo.co.jp http://claim-sos.ecgo.jp

