

平成25年

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。

苦情対応・実践研修会



苦情・クレーム対応アドバイザー
NPO 法人 地域医療の連携を進める会 理事長
関根 眞一

思慮のない患者の歯科医院への“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・受付も自分のためになります。「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25年 7月 14日 (日)	
■ 研修時間	11時 (開始) ~ 16時30分 (終了予定) 食事 (70分) 近隣店舗にてご自由どうぞ	
■ 募集人員	20 医院 / 院長 20 名・スタッフ 60 名 (最少 30 名で催行)	
■ 会 場	神田エッサム本社ビル 3F・グリーンホール JR 神田駅/北口 徒歩 3 分 東京都千代田区神田須田町 1-26-3 http://www.essam.co.jp/hall/ ※神田駅北口には、エッサム神田ホールがありますが、別会場です。 添付地図でご確認ください。	
■ 会 費	一般参加	医 院・診療所・施設等 1 名 ➡ 20,000 円 上記所属スタッフ同伴 (1 名に付) ➡ 5,000 円
	会 員	NPO 特定会員 医院 1 名 ➡ 参加費無料 NPO 正 会 員 医院 1 名 ➡ 15,000 円 上記会員医院スタッフ (1 名に付) ➡ 4,000 円
【ご参加条件】 スタッフのみの受講はお断りいたします。ただし、院長が講師・関根眞一の「苦情対応」講演を聞いたことがある場合は、ご参加可能です。 (院長の理解なくして、現場の理解は不可能と当会では判断しております)		

研修プログラム（予定）

（写真は以前開催した時の模様です）

習えばできる
「苦情・クレーム
対応基本講演」

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。新時代の苦情発生要因についても分析。



「グループ
ミーティング」



実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。

左（グループミーティング風景）
下（発表と講師陣による寸評とアドバイス）



「ロール
プレイング」

苦情対応の場면을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。

（ロールプレイング風景）→



「文章編
お詫状」

近年急速に増えています。相手の感情が平静に保てる文言を書き、対応を順調に進める作文力を養います。ご自身にも書いていただきます。

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

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	・他 DR 名
		・DH	名
		・スタッフ	名

申込書送付先： F A X 03-5944-4052

第1回開催『苦情対応・実践・研修』の詳細は、砂書房より出版されています。

書籍名：《歯科医院の苦情対応・実践・研修

ミーティング技法とロールプレイ 4800円＋税》

===== 会場案内 =====

エッサム本社ビル:3階 グリーンホール

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町1-26-3

※芝信用金庫 手前



JR 神田駅 東口 徒歩3分

JR 秋葉原駅 電気街口 徒歩6分

東京メトロ銀座線 神田駅5出口 徒歩1分

東京メトロ丸の内線 淡路町駅
A1出口 徒歩5分

都営新宿線 小川町駅 A1出口 徒歩5分

※駐車場はありません。