

医科歯科共通「応用編 クレーム対応」

接遇セミナー

木曜日開催に要望が多くありましたので、追加の接遇セミナー（応用編）を新型コロナウイルス感染症感染予防対策を実施して開催します。会員・会員医療機関で勤務しているスタッフの皆さまの参加をお待ちしております。

■とき・ところ：

【松阪 会場】11月17日（木）14：00～16：00 松阪街づくり公社 カリヨンプラザ

【オンライン】11月17日（木）14：00～16：00 ZOOMによるオンライン配信

※参加者様には無料駐車場がございます。ご利用ください

※オンラインでの受講の場合、参加申込書にメールアドレスをご記入ください。

■講 師：鵜飼 昌子 氏（接遇マナー講師）

■対 象：会員・会員医療機関に勤務しているスタッフ（1会場1医療機関5名様まで）

■定 員：松阪会場30人、オンライン50端末（先着順）

■受講料：1,000円（おひとり様）※申し込み受付後請求書を郵送します。



医療人が知っておきたいクレーム対策

～ウィズコロナ時代のコミュニケーションスキル～

【講師からのメッセージ】

コロナ禍におけるソーシャル・ディスタンスにより、コミュニケーションが減少するとともに、質的にも大きな影響を受けました。医療現場でも、マスクやアクリル板越しなど清潔環境を保つために、以前より距離を保った対面コミュニケーションとなっております。日常診療では、接遇と的確なコミュニケーションによりクレームの芽を摘むことが大切です。クレーム発生時には、状況に応じた対応が求められます。担当者だけでなく組織として、時系列の事実経過をきちんと認識して現場に対応することが重要となります。当日は、クレーム対応の心構えと基本的知識を中心に、初期対応・状況把握・問題解決・クロージングなどについて、現場の事例を挙げながらお話いたします。

※本セミナーに関するお問い合わせ等は、三重県保険医協会（TEL 059-225-1071）までお問い合わせください。

医科歯科共通・応用編「接遇セミナー」参加申込書

[三重県保険医協会 / FAX番号：059-225-1088]

（注）：正確に把握する関係上、参加者全員の名前を記入下さい。会員本人がご参加の場合「参加者名」と「会員名」両方にご記入をお願いします

参加者名	※希望会場に○をお付けいただき、参加者名をご記入ください。（1会場5人まで）		
	松阪会場（11月17日（木）） ・ オンライン（11月17日（木））		
	①	_____（ _____ 歳）（医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他）※職務年数 _____ 年 _____ か月	
	②	_____（ _____ 歳）（医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他）※職務年数 _____ 年 _____ か月	
	③	_____（ _____ 歳）（医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他）※職務年数 _____ 年 _____ か月	
	④	_____（ _____ 歳）（医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他）※職務年数 _____ 年 _____ か月	
⑤	_____（ _____ 歳）（医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他）※職務年数 _____ 年 _____ か月		

オンライン受講時のメールアドレス

医療機関名		連絡先	〒
会 員 名			電 話：（ _____ ） _____
			FAX：（ _____ ） _____