

炎上させない苦情・クレーム対応研修

苦情・クレームには、ネガティブなイメージが付きまといいますが、法人及び事業所の成長になくなくてはならない有難いものです。苦情・クレームの重要性は分かっている、実際には精神的な負担感も重く、多くの職員が苦手意識を持っています。この研修は「ご利用者やご家族の立場にたって対応しましょう」という理想を学ぶものではなく、相手の心理や職員の心理を分析し、苦情・クレームに対するネガティブなイメージや苦手意識を軽減し、苦情・クレームを解決するための実践力を身につけるとともに接遇の質を高める研修です。本研修にご参加いただき、利用者及び家族のみならず他事業所との対応力を高めていただくことを願っております。

研修内容

- 成功メソッド7つの教え
- 苦情とクレームの違い
- 苦情・クレーム対応の秘訣はたった2つのメソッド
- 苦情・クレームの性質
- 苦情がこじれる3つの理由
- 炎上する苦情・クレーム対応5つの成功メソッド
- 感情の浄化とそのポイント
- イラッとするあいづち
- 苦情の要求3つ
- 謝罪は必要
- 保険会社が介入する目安
- 事例検討
 - ① 同居家族からの苦情
 - ② 親戚家族からの苦情
 - ③ 病院事例・面会謝絶
 - ④ 病院事例・外来受付
- おみやげ：事例検討
 問い合わせ／居室のしつらえ／
 家族からの差し入れ／家族へのご依頼／
 車いすの援助／横暴な医師／見舞い客

開催概要

- 日程 2019年11月8日
9時30分～16時30分
- 受講料 12,000円(税込)
ネット配信の加入者は半額で受講可
- 会場 フォレスト仙台
 仙台市青葉区柏木 1-2-45
 地下鉄「北四番丁」駅徒歩7分
- 対象 医療従事者、介護従事者
- 申込方法
 ファックスでのお申込になります。下記の申込書式を記入の上、ファックスを送信願います。受付後確認のファックスを致します。
- 支払方法
 受講案内を送付致しますので、受講案内が届いた後お振込み願います。
- 主催 コ・メディカルアカデミー
- 募集代行 お茶の水ケアサービス学院
 TEL 03-3863-4000
 FAX 03-3863-4006

講師：濱島しのぶ（はましま・しのぶ） 株式会社しのコーポレーション代表／介護支援専門員／全米NLP協会、日本NLP協会、LABプロファイルプラクティショナーの認定資格

ANAにCAとして配属。その7年後、教官となり、新人CAの教育訓練を担当。同時にサービス接遇委員会のプロジェクトメンバーとなり活躍。退社後、社会福祉法人に就職。教育担当で配属されたのですが、教育するには現場をわかる必要があると介護士に転身。介護主任を勤め、現場職員の接遇マナーの指導にあたる。現在は、起業し、医療現場の接遇マナーセミナー、全国各地で施設内指導、コンサルティング、講演活動を展開している。

【受講者の声】 ●非常に具体的で現場ですぐに実践可能な内容だった ●自分の言葉でポイントに沿った苦情・クレーム対応ができるよう頑張りたい ●とても分かりやすい事例で自分の態度を見直すことができた ●演習が豊富でためになった ●影響言語は今後役に立ていきたい。 ●クイズを交えながらの研修で飽きずに楽しめた ●演習を通して自分の苦手や弱点がよく理解できた。今後に生かしたい 他多数

ファックス 03-3863-4006

| | | | | |
|-----|--------------------|---------|-------------|--------|
| お名前 | フリガナ | 役職 | ネット配信の加入の有無 | 有・無 |
| | | 病院・事業所名 | | |
| 住所 | (〒 -) (病院/事業所・自宅) | | | |
| TEL | | FAX | | e-mail |

※お申込後(お申込日を1日目とします)、7日目以降のキャンセルは、お振込前でも受講料の半額のキャンセル料がかかります。また、申込日に拘わらず10/25以降は、受講料の全額のキャンセル料がかかりますのでご注意ください。

※キャンセルのご連絡がない場合は、キャンセル扱いにはなりませんのでご注意ください。