

# 易みゆき先生 リーダースタッフ研修セミナー

【患者が選ぶ歯科医院】……ドクターの技術や最新の設備もちろんですが1番に挙げられるのは【親切丁寧に  
 対応してくれる医院】です。

どうやら、歯科の良し悪し(評判)は、スタッフのホスピタリティ(おもてなしの心)ある対応・コミュニケーションスキルが重要なポイントになってくるようです。

さて、その重要な役割を担うスタッフの指導や育成はどのようになさっていますか？

幸いにも、マナーや患者接遇の研修、勉強会に参加されたスタッフは知識や基本的なスキルはお持ちでしょう。  
 経験のあるスタッフは、日常業務で困ることはないかもしれません。

しかし、それで十分でしょうか？

スタッフ一人ひとりの社会人としてのマナー・院内(組織)でのルール・患者接遇スキル・仕事に対しての  
 モチベーション等は、日々の仕事の中で1歩1歩、養っていかなくてはなりません。OJT(現場での指導育成)  
 ができている医院こそ、スタッフ全体のレベルを上げることができるのです。

今回は、そのOJTを遂行するリーダー的な立場にいる、あるいは将来的にリーダーになるスタッフと患者接遇  
 のレベルアップをしたい方を対象に【リーダー研修】をご提案いたします。

見本になりうるリーダーをめざし、まず基本の対応マナーや日常業務の見直しから始め、患者接遇の評価基準の  
 設定・指導の仕方(バランスシートに基づく)等を講義と実践、ディスカッションを交え進行していく内容に  
 しております。

又、他医院のリーダーのみなさんと交流を持ちながら、日頃の不安材料や不明点疑問点にも、お答えいたしたい  
 と思っております。



**講 師**

**易 みゆき 先生**

**略 歴**

元「日産ミスフェアレディー」  
 関西外国語大学スペイン語学科卒業

**講師履歴**

ホンダプリモレディ社員教育、神戸ポートピアホテル女子社員教育  
 (株)モリタ歯科医師スタッフ指導教育、姫路市職員教育  
 「夢工場」コンパニオン教育、89' 姫路シロトピア博コンパニオン教育  
 以後ホテル、企業的女子社員教育及び博覧会のコンパニオン教育インストラクターとして活躍中

**日 時**

**2012年 3月 11日(日) 10:00~17:00**

**会 場**

**(株)リンケージ藤波 3F研修室 岡山県倉敷市加須山 881-2**

**内 容**

| 午 前   | 午 後   |
|---|---|
| ①研修オリエンテーション<br>・自己紹介<br>・研修の内容・目的<br><br>②リーダーシップマネジメント<br>・社会規範<br>・院内内規範<br>・接遇者として<br>・院内内の役割 | ③患者接遇の基本と日常業務の見直し<br>・ホスピタリティ基本行動の実践<br><br>④指導育成(OJT)のあり方<br>・ワークバランス4面体<br>・注意の仕方<br>・評価基準<br><br>⑤ディスカッション<br>・「問題提示と解決案」<br><br>⑥質疑応答 |

\* 駐車場が手狭なため、出来るだけ乗り合わせてお越しください

**提 携 品**

診療衣・診療靴・筆記用具

**受 講 料**

◎ 一 般 ¥15,750 / ◎ セミナー会員 ¥14,175 (昼食、消費税を含む)  
 ★ オブザーバー(院長先生) ¥3,150 (昼食、消費税を含む)

**定 員**

20名 \*定員になり次第、締め切らせて頂きますのでご了承ください。

**お問い合わせ**

 **株式会社 リンケージ藤波**  
 岡山県倉敷市加須山 881-2  
 TEL (086)420-0001 / FAX (086)428-8899  
<http://www.f-linkage.com/> (詳細やお申込み)

**お申込み方法**

弊社HP又は下記の受講申込書にご記入の上FAXにてお申込み頂き、下記の口座に**2月29日迄**にお振込みください。  
 尚、入金をもって受付完了とさせていただきます。また受講料の返金は致しかねますのでご了承ください。

**お振込み先**

|             |            |          |
|-------------|------------|----------|
| お振込先金融機関名   | 口座番号       | 名 義      |
| 中国銀行 倉敷駅前支店 | 普通 2107071 | かりがーじ びん |

※恐れ入りますが、振込手数料はご負担ください。振込控えをもって領収書に代えさせていただきます。

|  |            |                             |                                   |
|--|------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>2012/3/11 易みゆき先生 リーダースタッフ研修セミナー</b> |            | <b>受講お申込み書</b>              | <b>お申込み FAX (086) -428-8899</b>   |
| 歯科医院名                                  | 医院所在地 〒 -  |                             |                                   |
| 参加者お名前(ふりがな)                           | 医院 TEL ( ) | -                           |                                   |
|  | 医院 FAX ( ) | -                           |                                   |
| オブザーバー(院長先生)お名前 ※ご出席の場合ご記入ください         | お申込区分      | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> セミナー会員医院 |

※ ご記入いただいたお申込み情報は適切、厳重に管理いたします