

炎上させない苦情・クレーム・トラブル対応研修

苦情・クレームは情報源であり、施設や病院の成長になくてはならないものです。わかってはいるけれど、苦手感があり、できれば避けたいし、プラスに導くことができない…。それは、なぜなのか？ この研修は、「ご利用者様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ありません。相手の心理や職員の心理を分析し、苦情・クレームに対する嫌悪感や苦手意識を軽減し、苦情・クレーム・トラブルを解決するプロセスを実践行動できる力をつけ、接遇力を高める学習会です。主に福祉施設職員や訪問介護、看護の方むけの研修になります。

研修内容

1. 成功メソッド7つの教え
2. 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
 感情の浄化とそのポイント
 イラッとするあいづち
3. 苦情・クレーム対応別対応
 事業所形態別特徴
 苦情・クレーム対応の4つの流れ
 苦情の要求3つ
 謝罪は必要
 保険会社が介入する目安
 炎上する3つのパターン
 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ご利用者の息子さんからの苦情
 ④病院事例・面会謝絶
 ⑤病院事例・外来受付
 ⑥病院事例・ナースコール

開催概要

- 日程
 平成30年4月12日
 9時30分～16時30分
- 受講料 12,000円(税込)
- 会場 沖縄船員会館
 沖縄県那覇市前島3-25-50
 美栄橋駅下車 徒歩10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。

ファックス 03-3863-4006

お名前	フリガナ	役職	
		病院・事業所名	
住所	(〒 -) (病院/事業所・自宅)		
TEL		FAX	

※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3/28以降のキャンセルは、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。