

## 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。

|  |   |
|--|---|
| <p><b>研修内容</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成功メソッド7つの教え</li> <li>2. 苦情とクレームの違い<br/>苦情・クレーム対応の秘訣は<br/>たった2つのメソッド<br/><br/>苦情・クレームの性質<br/>苦情がこじれる3つの理由<br/>感情の浄化とそのポイント<br/>イラッとするあいづち</li> <li>3. 苦情・クレーム対応別対応<br/>事業所形態別特徴<br/>苦情・クレーム対応の4つの流れ<br/>苦情の要求3つ<br/>謝罪は必要<br/>保険会社が介入する目安<br/>炎上する3つのパターン<br/>事例検討 ①同居家族からの苦情<br/>②親戚家族からの苦情<br/>③ご利用者の息子さんからの苦情<br/>④病院事例・面会謝絶<br/>⑤病院事例・外来受付<br/>⑥病院事例・ナースコール</li> </ol> | <p><b>開催概要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●日程<br/>平成30年4月17日<br/>9時40分～16時40分</li> <li>●受講料 12,000円(税込)</li> <li>●会場 長野県農協ビル<br/>長野市大字南長野北石堂町1177番地3<br/>長野駅徒歩10分</li> <li>●対象<br/>医療従事者、介護従事者</li> <li>●申込方法<br/>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。</li> <li>●支払方法<br/>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。</li> <li>●主催 コメディカルアカデミー</li> <li>●募集代行 お茶の水ケアサービス学院<br/>TEL 03-3863-4000<br/>FAX 03-3863-4006</li> </ul> |
|--|---|

**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4/3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下さい。

※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下さい。