

## 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 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</li> <li>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</li> </ol>	<p><b>開催概要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●日程 平成30年5月30日 9時40分～16時40分</li> <li>●受講料 12,000円(税込)</li> <li>●会場 新潟市産業振興センター 新潟市中央区鐘木185-10 新潟駅南口バス約20分</li> <li>●対象 医療従事者、介護従事者</li> <li>●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。</li> <li>●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。</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 TEL 03-3863-4000 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5/16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。