

2024〈令和6〉年度 愛知県医療法人協会 公開研修③

## 医療介護接遇の基本マナーと電話応対

参加対象	医療、介護の現場で働く 新入職員、中途採用者、接遇を再確認したい方 *職種を問わず
特徴	医療、介護の現場で人と接する時に必要な基本マナーの研修を1日で実施
目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・医療、介護の現場で働く人として必要な〈組織の一員として〉の協働意識と接遇について学ぶ</li><li>・通信手段の変化により、電話応対への苦手意識が広がり、経験不足が指摘されている中、電話応対の基本スキルを確認、習得し、仕事への主体的な取り組み姿勢をつくる</li></ul>
開催日時	令和6年11月29日(金) 10:00~16:30
会場	愛知県医師会 仮事務所 会議室 名古屋市港区千鳥一丁目13-22 名古屋市営地下鉄名港線 築地口駅2番出口から徒歩約5分 <a href="https://www.a-iho.or.jp/access/">https://www.a-iho.or.jp/access/</a>
講師	株式会社 Caritra 加藤郁世
定員	28名
申込期限	令和6年11月8日(金) 但し、定員に達し次第申込受付終了
参加費	1名税込/昼食付 事前振込 申込受付後事務局よりメールする【申込確認書】で振込方法をご連絡 主催、共催団体会員 11,550円 後援団体会員 12,650円 会員外 14,300円
申込方法	愛知県医療法人協会 ホームページ <a href="https://www.a-iho.or.jp/">https://www.a-iho.or.jp/</a> →研修のご案内より 2ページ参照

【主催】愛知県医療法人協会 【共催】日本医療法人協会愛知県支部

【後援予定】愛知県病院協会 愛知県精神科病院協会

## 2024〈令和6〉年度 愛知県医療法人協会 公開研修③

### 医療介護接遇の基本マナーと電話応対

開催日時 令和6年11月29日(金) 10:00～16:30

#### カリキュラム

午 前	午 後
<p>オリエンテーション ・研修の目的を確認する</p> <p>協働と人間関係構築の重要性理解 ※実践ワーク相互理解（キャリアアトランプ®）</p> <p>医療介護接遇の基本 ・接遇と医療介護接遇の違い ・医療介護接遇の目的と効果 ・第一印象の重要性 ・医療介護接遇 5 原則     身だしなみ     表情     挨拶     言葉づかい     聴く姿勢 ※実践ワーク 5原則を意識した応対</p> <p>昼食 1時間</p>	<p>電話応対の基本 ・正確な対応・迅速な対応 ・分かりやすい対応・感じのよい対応</p> <p>電話応対の基本スキル ・声の重要性、明るい第一声 ・正確な内容伝達、確認、復唱 ・保留時の意識 ・伝言 ・切り際のマナー</p> <p>電話応対の流れ ・電話の受け方の基本 ・名指し人不在時の対応 ・電話のかけ方の基本 ※実践ロールプレイング</p> <p>まとめ、質疑応答</p>

↓  
昼食はお弁当をご用意します

- ・食物アレルギーをお持ちの方は申込時にお知らせください

お弁当の提供はいたしかねますので、その際の対応は改めて申込責任者様へご連絡します

※ 内容、進行については、一部、変更する場合があります

※ 休憩は適宜取り入れます

#### 申込方法

愛知県医療法人協会 ホームページ

<https://www.a-iho.or.jp/>

→研修のご案内

→該当研修を選択

→参加申込フォームに必要事項を入力

→送信

申込受付後【申込確認書】を令和6年10月30日(水)以降 順次メール送信

こちらからもお申込みいただけます



開催可能人数に達しない場合、開催できないことがあります

一般社団法人愛知県医療法人協会事務局 Tel 052-228-3540