

コミュニケーション、クレーム・リスク管理
意識改革、営業関連講義内容

第1章 研修を受ける前に

研修とは何か？／基本に立ち返る／どこでも通用する人材になる

第2章 サービスとホスピタリティ

第3章 心理学の視点で考える

印象管理／

バーバルとノンバーバル(言語的メッセージと非言語的メッセージ)

第4章 コミュニケーションの基本的事項

コミュニケーションとは何か？

第5章 話し方トレーニング

相手に理解してもらうための表現方法／話をする時の注意点／

話題づくりのコツ

第6章 マニュアルを超えたサービスのために

人に気を配るとはどういう事？／

観察力を養い、想像力を働かせ、感性を磨く

第7章 ペーシングテクニック

ペーシングの活用法

第8章 コーチング

コーチングとは／コーチングスキル／タイプで考えるコミュニケーション

第9章 よりよい人間関係をつくる

職場のコミュニケーション／年上部下への対応／

部下に対するコミュニケーション 3 原則

第10章 リスクマネジメント

3 つのマネジメント／リスクとリスクマネジメント／総合リスクチェック／

コンプライアンス(法令順守)とは／個人情報保護／

医療現場でのリスクマネジメント

第11章 コミュニケーションに適した空間距離

パーソナルスペースとは／コミュニケーションに適した空間距離／

座る位置で説得が変わる(着席行動について)

第12章 「営業」って楽しい

「営業」はすべての業務の基本である

第13章 優しいマーケティングの超基礎知識

マーケティングの基礎知識／マーケティング戦略立案のステップ

第14章 優しい消費者行動論の超基礎知識

消費者行動を理解するために／消費者行動の分析／

消費者はどのように買うものを決めるのか／購買意欲の喚起

第15章 顧客満足度の向上

顧客満足の基本／顧客満足と従業員満足の関係

第16章 患者満足度の向上

何のための患者満足か／

患者満足の基本(医師・看護師・医療スタッフのスキル)／

リピーターと口コミ／医師に関する情報と患者満足／評判と患者満足

第17章 信頼関係を得るための医療面接技法

傾聴技法／支持と共感の技法

第18章 クレーム対応

クレームの発生要因とクレーム対応の3段階／クレーム処理の鉄則／

苦情行動の現状／クレームの種類／感情的な人への対処法／

それでもおさまらない場合の対処法

第19章 人材開発

人材開発の基本／職場トレーニング／OJTの基本／効果的な個別指導

第20章 マネジメントとリーダーシップ

組織とは(組織の人間関係)／マネジメントとは／マネジャーの役割／

リーダーシップとは／モチベーションマネジメント

第21章 健康とストレスマネジメント

(メンタルヘルスマネジメント)

ストレスとストレスマネジメント／コーピング／ポジティブ心理学

第22章 医療機関に勤める者として心に留めておくこと

第23章 プレゼンテーションスキルトレーニング

第24章 職業意識

時代を認識する／「職場で評価を受ける」ということ／

何のために働いているのか／コアコンピテンシーを磨く／キャリアとは

第25章 教育テクニック(教授法)

より良い授業展開のあり方／教授法／教員の心得

マナー系講義内容

第26章 マナー(manner)とは何か？

なぜ、良い接遇が求められるのか

第27章 勤務中の心がまえ

第28章 基本的な挨拶・立居振舞

あいさつとおじぎ／会釈・敬礼・最敬礼／表情のつくりかた／

身だしなみチェック

第29章 正しい言葉遣いと話し方

敬語の種類と使い方／勘違いして使われている言葉／

ビジネスの場にふさわしくない話し方

第30章 受付対応

第31章 接客マナー

名刺の扱い方／案内誘導／座席等の優先順位／訪問時のマナー／

お茶・コーヒー等の出し方

第32章 電話対応

ビジネスコールの注意点／電話の対応

第33章 冠婚葬祭のマナー

慶事と弔事のマナー／のしと水引き／焼香の仕方

第34章 文書作成

文書の基本構成／手紙の書き方／返信はがきの書き方

第35章 テーブルマナー(会食の知識)

フランス料理でのテーブルマナー／

懐石料理(日本食)でのテーブルマナー／茶道(薄茶とお菓子の頂き方)

第36章 婚活講座

印象に残る会話術／好感度 UP のカラーコーディネート／楽しい食事のマナー

- 研修につきましては、打ち合わせをさせて頂き、貴院・貴社の問題点等を考え、講義内容を相対致します。
また、貴院・貴社に合わせたテキストを作成致します。
- 上記以外の内容につきましても、ご対応させて頂きます。どのようなことでもご相談ください。
- 医学・福祉・リハビリテーション等の講演も可能です。
- 詳しくはメールまたはお電話にてお問い合わせください。