

新訂版 大好評、「魅力アップのための歯科医療接客」が新訂版としてバージョンアップ!

魅力UPのスタッフ入門



DVD No. DE135-S

【全1巻・75分】5,000円+税(送料別)

歯科医療接客



～“知っている”から“できる”へ! 患者満足度を意識した医療接客の実践～



監修：北原 文子

有限会社エイチ・エムコレクション 副社長
歯科衛生士/人材育成プロデューサー

出演：佐々 亜紀

アナウンサー・モデル

構成：濱田 真理子

有限会社エイチ・エムコレクション
代表取締役社長



気持ちが良く美しい
受付・電話
対応!

◎医療接客がなぜ大切か?

近年、患者さんの欲求水準は多様化・複雑化しており、一般論では歯科医院に来院する患者さんの満足度に対応しきれない時代を迎えました。時間＝コスト感覚、ミスをした＝費用対効果などをほんの少し意識するだけで毎日の臨床が我流から一流に成長していきます。

このDVDでは、『院内マナー』という視点に絞り、医療従事者としての心構えや、言葉遣い、受付・電話対応、クレーム対応など、譲れない15項目を解説します。

さらに現場で役立つトラブルQ&Aと正しい対応の言葉も収録。エムコレクションのコンサルティング事業部が全国各地で関わってきた患者さんや医療従事者、5000人以上の“生の声”をもとに、患者満足度を意識した内容となっています。

大切なのは日々の自己研鑽です。

このDVDを何度も繰り返し見て、学び、実践して自分を高めてください。1人でも多くの歯科医療従事者のお役に立つことを願っています。

◎特典資料 PDF1ページ『全ての新人に贈る、心構え5カ条』

◎本作は「DE99-S：魅力アップのための「歯科医療接客」～患者満足度を向上させる医療接客のコンセプト～」の新訂版です。

患者さんの心に響く対応と応用ができる自分づくり!

ともに働く医療スタッフが、成長できる仕組みをつくるために!

正しいですか?
その言葉
違い

「おちほど お電話をお願ひいたします」
×あとで ×電話してください

Q9 患者さんと呼ぶ順番を間違えた

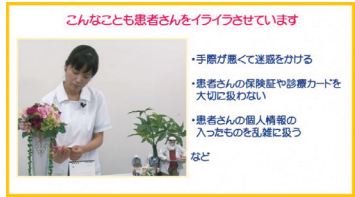
うっかりして患者さんをお呼びする順番を間違えてしまいました。気が付いたときにはもう診療が始まっていて、本来お呼びすべき患者さんをお待たせすることになってしまいました。

クレーム?!
そんな時に

- はじめに
- 魅力的な歯科医院と全てのスタッフ
- 1. 価値は患者さんが決めるもの
- 2. 歯科医療サービスと価値段階
- 3. 病院格差を生む患者満足度
- 4. クチコミの影響力
- 5. 医療従事者としての心構え
- 6. 医療の質＝医療従事者としての質
- 7. 歯科医療はチーム医療
- 8. 第一印象の重要性
- 9. 態度が患者さんに与える影響はきわめて大きい
- 10. 敬語は「大切」の意思表現
- 11. お辞儀と挨拶は人間の基本中の基本
- 12. 受付と電話対応は“歯科医院の顔”
- 13. 身だしなみで損をしない
- 14. 仕事をスムーズにこなすために
- 15. クレームの考え方と対応の四大要素

- スタッフ教育者へ
- 全ての新人に贈る、心構え5カ条
- 経営者の方へ
- 心の持ちよう
- おわりに

- トラブルQ&A
- 正しい対応の言葉



こんなことも患者さんをイライラさせています

- ・手荒が風を運ぶ
- ・患者さんの保険証や診療カードを大切に扱わない
- ・患者さんの個人情報が入ったものを乱雑に扱う



爪

切り口がギザギザにならないよう、よく切れる爪切りで、短く丸く整えましょう。



◎テキスト版は、
医学情報社より好評発売中!

5,000人以上の“生の声”から、進化し続ける歯科医院の秘訣を知る!

ご注文はジャパンライム通販サイトから... www.japanlaim.co.jp/

JLC ジャパンライム株式会社 TEL.03(5840)9980 FAX.03(3818)6656

サンプルムービー配信中

ジャパンライム DE135 検索