

CSニュース

C S(顧客満足)はサービスが決めてです！

11月14日に小鷹真貴接遇トレーナーによる接遇研修会が開催されました。講師の小鷹トレーナーからは、接遇の重要性やポイントを分りやすく講義してもらいました。

また、ロールプレイングを通して患者さんの気持ちと立場も体験し、対応の仕方(知識・技術・姿勢・態度)を身につける技法も学習しました。

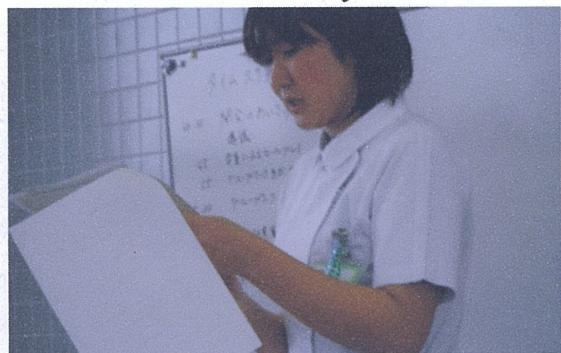


職場外で職員が患者さんのプライバートを会話した悪い例



約束した時間前に買い物の要求してきた時の悪い例

皆さん名演技で真に迫った演技でした！
日頃から患者さんを良く観察しており、両者の立場になって考えた内容の濃いロールプレイができました。
今回参加出来なかった方、出来た方も更なる接遇能力アップに向けて次回以降も多くの参加をよろしくお願いします。



小鷹真貴 接遇トレーナー



認知症患者さんに合わせた良い例

