

# 接 遇 研 修 を 開 催 ！

平成 29 年 3 月 24 日（木）全職員を対象とした接遇研修を開催しました。今回は、「さわやかな第一印象が伝わるコミュニケーション」というテーマで（株）ほくやく竹山ホールディングス・（株）北海道医療情報サービスの方よりご講義いただきました。



▲講師：石田 八千代 先生

## ●第一印象は・・・一歩近づくコミュニケーションから！

挨拶や自己紹介において、身だしなみはもちろんのこと、さわやかな印象を与えるポイントは、マスクを外して笑顔で挨拶し、胸元には名札を着用。また、相手の名前を略さずフルネームで呼ぶこと。心を近づけるだけでなく、少し身を乗り出したり、相手の傍に足を運んで話を伺ったり、物理的な距離を近くすることも大切です。

## ●接遇とは・・・「気づく」・「聴く」・「届ける」

相手がどのような思いなのか理解しようとし、相手が求めていることを心で聴き、そして形にして届ける。接遇は相手が満足することで成立するため、気遣いとして相手の心に確実に届かなくては意味を成しません。一方的ではなく、双方向のコミュニケーションの心がけが重要です。



今回の研修ではスタッフ同士の演習もあり、ひと工夫で気持ちの良いやり取りができることを実感しました。

また、マスクを外して挨拶するなど、病院職員として、つい見落としがちなの配慮にも気づく機会にもなりました。

