

『接遇研修』 研修会実施報告

日時 : 令和3年5月20日(木) 13:00~16:00

対象者 : ラダーⅡを目指す者

参加者数 : 13名

目的 : 専門職として必要な接遇対応が理解でき、感じの良い言葉使い・姿勢を学ぶ

<講師の紹介>

接遇委員会 委員長

副看護局長

地域医療連携センター師長



<内容>



接遇について、医療現場における接遇対応を中心に当院の接遇委員会委員長の T 副看護局長に講義して頂きました。「挨拶のマナー」では、感じの良い挨拶の仕方、また挨拶に対して感じの良い返事の仕方について実演も交えて説明して頂きました。挨拶が人間関係を築く第一歩であり、良い挨拶をすることで、相手に良い印象を残すので、挨拶の意味を自覚して行う大切さを実感しました。

「身だしなみのマナー」「お辞儀の仕方」「人を案内するときのマナー」相手の状況を考えて「ドアの開閉 10cm の心配り」などは、具体例を示し

ながらの説明を聞き、日常の自身の立ち振る舞いを振り返る機会となりました。また、電話では相手の表情が見えないことから、口調が表情を反映すること、クッション言葉や敬語の使い方が大切なことを改めて学びました。業務中は電話対応をする機会が多いので、相手への伝わり方を意識していかなければならないと思いました。常に相手の状況を考え、感じの良い思いやりのある心のこもった接遇対応ができるように、今回学んだことを意識して実践していきたいと思います。