

# 実践マナー研修のご報告 2011年度10月

2011.11.02

株式会社 サクセス アライアンス

## 院長先生、ありがとうございました！

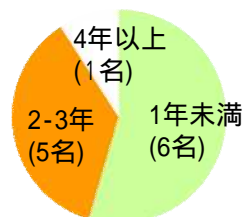
この度は、「実践マナー研修」にご参加いただき、誠にありがとうございました。  
この研修で学ばれたことを活かして、以前よりも飼い主様と笑顔で接しておられますでしょうか。

今回ご参加いただいた方の中にも、普段仕事はしているもののなかなかマナーの基本を学ぶ機会がなく、不安や迷いを感じていらっしゃるスタッフさんも多くいらっしゃいました。今回の研修を機に、自信を持って飼い主様とコミュニケーションを図っていただけると幸いです。

### 今回の参加者の属性

- ・参加者数：10病院 11名
- ・内 訳：獣医師2名 / 看護師6名 / トリマー1名 / 受付1名 / ショップ店長1名

・職務歴



### 講師所感

今回の参加者は、自らマナーを学びたいという意識がとても高く、また、更に向上したいという2年以上お仕事の経験がある方が約半数いらっしゃいました。また普段は会うことのない他の病院のスタッフの方々と一緒に学ぶことで、様々な病院のスタイルがあることを知ったり、普段抱えている不安が自分だけでないことが分かり勇気が湧いてきたりと、一緒に学ぶことによって得られるとてもいい相乗効果がありました。

研修最後に記入していただいた振り返りシートを拝見すると、この講座の大切な3つ要素がきちんとみなさんに伝わっていたのでとても嬉しく感じています。

動物病院において接遇マナーが大切なか一人一人が実感した上で「型」を学ぶ、ロールプレイングにて自分の課題を明確にし、同時に飼い主様役の気持ちも体感し学びにする。

お互いの接遇マナーを見て、フィードバックし合うことで、より学びが深まる。



さらに実践練習を行う「特訓道場」も準備しておりますので、ぜひこの機会をご活用ください。

### 参加者の声

- ・**患者の立場になって**「考えること、感じること」が大切だと思いました。言葉づかいや身だしなみの一つ一つがその人どころか病院全体の評価につながる事がよく分かりました。
- ・ロールプレイングは苦手ですが、聞くだけでなく実践は緊張しますが、とてもためになりました。
- ・研修中も必ず良い部分を見つけておっしゃってくれたので、**自信が持てるようになりました。**
- ・ただ仕事をこなすのではなく、**一つ一つのことを意識して**考えていながら、仕事を行っていきたいと思います。
- ・電話対応の気をつけないといけないところを**直接指導**して頂きとても勉強になりました。

### 講師プロフィール

児玉 幸子 株式会社 サクセスアライアンス代表取締役

【実績】

- ・実践コミュニケーション講座 (378名 / 46病院)
- ・マナー研修(初級・中級実践・特訓)(161名 / 97病院)
- ・エグゼクティブコーチング・組織力向上プログラム・人材育成プログラム
- ・JBVP フォーラム2011講演、他通算約1,000名様に各種講座をご提供してきました。

