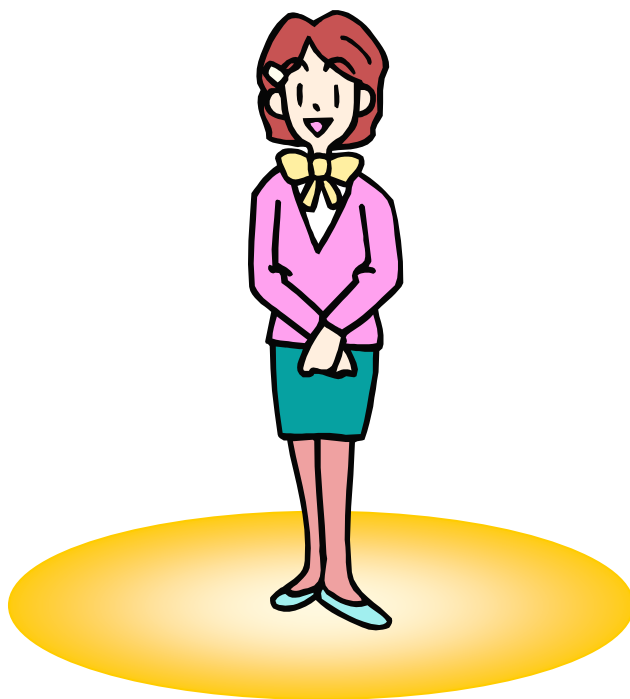


新規採用職員フォロー研修 (病院向け)



● ビジネスマナー①

身だしなみチェックシート

チェック項目	良 → 悪				
	5	4	3	2	1
① 髪は清潔ですか	5	4	3	2	1
② 髪はきちんとまとめていますか	5	4	3	2	1
③ 健康的な薄化粧ですか	5	4	3	2	1
④ 化粧くずれはありませんか	5	4	3	2	1
⑤ 歯はきれいに磨いていますか	5	4	3	2	1
⑥ 歯に口紅はついていませんか	5	4	3	2	1
⑦ 制服は清潔に手入れしていますか	5	4	3	2	1
⑧ 名札は定位置に必ずつけていますか	5	4	3	2	1
⑨ えり元、袖口はよごれていませんか	5	4	3	2	1
⑩ 靴下は清潔なものをはいていますか	5	4	3	2	1
⑪ 靴の手入れは行き届いていますか	5	4	3	2	1
⑫ 口臭・体臭を予防していますか	5	4	3	2	1
⑬ 肩にフケや抜け毛はありませんか	5	4	3	2	1
⑭ 首や手足は清潔にしていますか	5	4	3	2	1
⑮ 爪は伸びすぎていませんか	5	4	3	2	1
⑯ マニキュアはつけていませんか	5	4	3	2	1
⑰ 香料はつけていませんか	5	4	3	2	1
⑱ 余分なアクセサリーはありませんか	5	4	3	2	1
⑲ 清潔なハンカチを持っていますか	5	4	3	2	1
⑳ 装いは全体的に好感が持てますか	5	4	3	2	1
合計点	/100				

えがおの果たす役割

1. えがおはあなたの愛情を相手に伝えるもっとも近道である。
2. 笑いは伝染性を持っている。
だからあなたの笑いが相手の笑いや快感を誘発する。
3. 笑いは二人を隔てる分厚い壁をも容易に取り除き、心の扉を開く。
4. えがおは信頼関係を築く第一歩であり、心の友を作る。
5. 笑いのないところに成果のある仕事はない。
6. えがおは悲しみや不安を取り除き、また難局を切り開く。
7. 赤ちゃんのえがおに近いえがおが最も美しい。
8. えがおは健康を増進し、活力を増す。

笑顔の作り方

ラッキー

ハッピー

ウィスキー

あいさつの重要性

感じのよいあいさつのポイント

あ
い
さ
つ

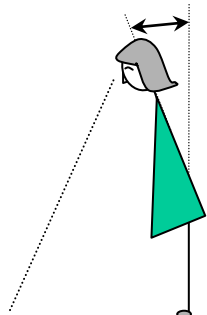
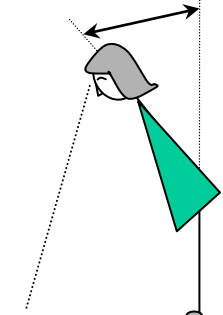
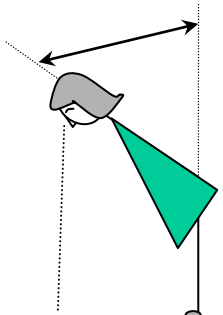
接遇用語の練習

- ① 「おはようございます
(こんにちは)」 患者様・ご家族の方を見たら、
何はともあれこのあいさつをする。
- ② 「ありがとうございます」 感謝の気持ちを忘れずに。
- ③ 「お大事になさってください」 患者様・ご家族の方の大事を願う気持ち。

美しい立ち方（姿勢）

- ① 視線は相手の目の高さ
- ② 肩の力を抜く
- ③ 背筋を伸ばして、お腹を引き締める
- ④ 手は前で軽く組む（女性） / スボンの縫い目部分で揃える（男性）
- ⑤ 足はかかともつま先もつける（女性） / 足はかかとをつける（男性）

お辞儀の仕方

<p style="text-align: center;">会 釈</p> <p style="text-align: center;">「失礼いたします」 「いらっしゃいませ」 角度 15 度</p>  <p> <ul style="list-style-type: none"> • 人の前を通る • 名刺交換 • 立ち座り • 人とすれ違う • お茶を出す </p>	<p style="text-align: center;">敬 礼</p> <p style="text-align: center;">「ありがとうございます」 「申し訳ございません」 角度 30 度</p>  <p> <ul style="list-style-type: none"> • 送迎 • 感謝の意 • 部屋の出入り </p>	<p style="text-align: center;">最 敬 礼</p> <p style="text-align: center;">「誠に申し訳ございません」 「誠にありがとうございます」 角度 45 度</p>  <p> <ul style="list-style-type: none"> • 深い感謝の意 • 無理なお願い • 謝罪の気持ち </p>
--	---	---

お辞儀の NG

- 体力測定 → 両手がダランとしていて前屈
- キツツキ → あごをつき出す
- 奈良の鹿 → ペコペコ

● 電話対応の心構え



正確・迅速・丁寧

最近の電話の進歩はめざましいものがありますが、それを上手に使いこなすかどうかは、使う人の心がけ一つにかかっています。

どんなに電話が進歩しても、それを使う人の「心」までは代行してくれません。声だけが頼りの電話ではありますが、姿勢を正し相手の話を聴き、お辞儀をしながら挨拶をする姿は、必ず語調となって相手に伝わります。

心構え

1. 電話対応は明るく親切なお心遣いが大切

病院の第一印象の良し悪しは、初期対応の15秒で決まります。第一声の名乗りは「はっきり・明るく」をモットーにして名乗ってください。声の表情は必ず語調となって聞き手に伝わるので、受話器を取る前に「スマイル」の習慣が必要です。また、話中にお辞儀をしている人を見て笑う人がいますが、見えない相手に対して、丁寧にお辞儀をするくらいの気持ちが必要です。

2. 相手の都合・立場・気持ちになって対応

緊急の用件以外は、朝一番、夜遅く、食事時には、なるべく電話をしない方が賢明です。
また、相手が遠方からの時や、携帯電話や公衆電話からかけていることが分かった場合も、素早く反応が出来るように心掛けてください。
また、ゆっくり話をされる人には、スピードを考え分かりやすく説明することが肝心です。

3. 相手の目的・意志を正確につかみ、簡潔にまとめる

短い適切な挨拶から始まって、用件を話し、相手が了解してくれたかどうかを確認、約束などをして、終わりの挨拶で結びます。電話は話が短いほど、料金・時間の節約ができます。

しかし、電話は耳だけのコミュニケーションのため、聞き違いが多いもの。これを防ぐには、相手が何を言いたいのかをしっかりと聴くということが原則です。あせらず、相づちを打ちながら相手の会話を最後まで聴きましょう。そして、要点をまとめて確認し、スムーズに処理しましょう。