

# コミュニケーション能力の向上

## －クレームの未然防止－

前回の「クレームの初期対応と解決のポイント」が大変好評でしたので、今回はクレームの未然防止にポイントをおいた研修を企画いたしました。



より質の高い仕事・接遇対応を行うためのコミュニケーション力は、クレームの未然防止を定着させる上で身につけていなければならない基本的かつ重要なスキルです。

患者さん、患者さんのご家族から安心して頂けるコミュニケーション能力の向上を身につけます。

講師 株式会社マネジメントサポート **本田和恵** 先生

### 【講師略歴】

株式会社日経BP社において、お客様相談窓口の担当者として読者からの問合せ、クレーム対応業務に携わる。この間にNTT電話対応コンクールの地区大会にて優勝、東京大会入賞。お客様相談窓口担当者としての高い対応品質、また社員としての指導力を認められ、同社の社内研修担当として社員教育の企画、運営に携わりとともに社内講師としても活躍する。実務経験、教育経験に基づいた的確で鋭い対応品質における分析力と丁寧な指導は特に定評がある。

### 【研修実績】

茨城県自治研修所 東京都建設局 東京都港都税事務所等、その他多数

平成30年8月18日(土) 午後2時  
茨城県医師会 4階会議室

**参加無料**

※ 医療機関の管理者、スタッフの方々、ご参加下さい。

回報先> FAX: 029-243-3660	
医療機関名	
出席者氏名	
上記以外のご出席者数	名