

接遇マナーの基本

にいつ眼科院内勉強会
2023年11月

接遇マナーの基本 ～言葉遣い～

令和5年10月26日・11月16日

医療接遇 外部講師

- 感じの良い話し方
- 患者様に対して
- 院内職員に対して

医療におけるコミュニケーションの基本

- 基本施設として、患者様からの「信頼」を得ることが不可欠
 - 配慮・迅速・誠実に
- 接遇マナーとして、仕事を円滑にするために、職場内外のかかわる人全ての人と良好な関係を築く事

感じの良い話し方

- 明るく、優しく、わかりやすく
- クッション言葉の活用
- 否定方言は肯定表現へ
- 命令文でなく依頼文へ
- 身だしなみ、表情、立ち居振る舞い、感じのいい話し方、敬語、全部そろって形にして、初めて相手に伝わる

まとめ



にいつ眼科の医師・職員は、医療機関に来られる方が「不安」「心配」「期待」などの複雑な気持ちを抱えてこられていることをしっかりと理解し、思いやりのある態度を心がけていきます。