



# 接遇 苦情・クレーム対応

～苦情・クレームの対応から接遇の心得を学び、  
コミュニケーションスキルを身につけましょう～

現場では、患者・家族との認識の違いが思わぬトラブルを招いたり、私たちの何気ない身のこなしや安易に用いた言葉が苦情・クレームに発展することはありませんか？  
安心・安全な医療・看護が提供でき、患者・家族からの信頼を得るためにもこのような時の対応について学んでみませんか。

講師：小山 美智子氏

株式会社 C-plan 代表取締役

“人と人を心でつなぐ”医療コンサルティング

## 【講師の紹介】

医療に特化した接遇指導・コンサルティング・医療人として求められる姿・組織風土向上のための手法・コミュニケーションの予防策や心のあり方を豊富な経験をもとに指導を行っておられます。

日時：平成26年9月20日（土）9：30～15：30

会場：福井県看護協会

対象：病院・施設・訪問看護ステーション等に勤務されている方

定員：100名

受講料：会員 3000円 非会員 6000円

申込期間：平成26年8月1日～8月15日



\*駐車場には限りがありますので、乗り合わせてお越し下さい。

\*申し込み後にキャンセルされる場合は、看護協会までご連絡下さい。

主催：福井県看護協会