



接遇・マナー研修



接遇・マナーインストラクター
藤尾 政子

エモーショナル・ヒット（心暖まる瞬間）を創り
続ける職場風土を築くために、看護師の接遇力の
向上を目指して研修を行っています

患者さんの満足度の向上と
看護の質を高め
選ばれる病院を目指します

接遇研修の主な内容

初級コース

①接遇はなぜ必要か：基礎知識

当たり前のことが当たり前に見える様に、事例を用
いて参加型の演習を行い、初心に返り患者さんと向き合う

②接遇・マナー：実践編

エモーショナル・ヒット（心暖まる瞬間）を必ず創る

中級コース

①電話対応とビジネスマナー

電話対応のあるある、知っておきたいビジネスマナー

②クレーム対応

実際のクレームに対しあなたならどうする？

上級コース

①部署の接遇力の向上に向けた取り組み

部署の改革から患者さんへ心に響く看護をとどけるために

＊初級・中級コース修了者が対象です



挨拶



表情



身だしなみ



態度



言葉遣い



5つの星は接遇・マナーの基礎を意味します
六角形の6つ目の星はあなた自身で創るものです