



社団法人 全国心理総合サポート協会
National Mental support association

CS 研修 顧客満足を高める

顧客満足(CS)研修



1・CSとは（顧客満足）

- 1) 世の中が求める満足基準
来院者様の事前期待とは
なぜ、今CSが大切なのか
- 2) 来院者様が医療機関に求めるサービスの現状
- 3) 情報化社会への対応
世の中にはどの様な医療機関情報があるのでしょうか？
- 4) 人間が仕事に求める「やりがい」とは
- 5) 顧客満足（CS）と自分
人間の欲求段階を知る
「どうすれば来院者様に安心してもらえるか？」を考えることが出発点

2・CSとクレームとの関連性

- 1) 来院者様の声を聞く ～現場はCS改善の宝庫
- 2) 現場の声 実際のクレームの割り出し グループワーク

3・接遇の基本

- 1) 接遇の基本 ～第一印象と安心感 笑顔の重要性
- 2) あいさつ 声掛け
- 3) ロールプレイング

4・対話の基本

基本の向き合い方
効果的なコミュニケーション・スキル

- 1) 傾聴の基本姿勢
- 2) 言語 非言語に注意
目線
表情
話すスピード
あいさつ
声掛け
立ち位置
- 3) 文章構成
フィードバック 反復 要約
クッション言葉
事情説明
提案（代替案）
ねぎらいの言葉
思いやりの言葉
気配り
会話の促し（ドアオープナー）
依頼の言葉
- 4) 対話の基本 具体例を使用した演習
- 5) 使用しないほうが良い言葉

5・CS推進は一人ひとりから

- 1) 「誰に聞いても統一した対応」について考える
「できる範囲」で「一人一人」が組織の代表として行動する
- 2) 自分のCS・接遇を考える～個人から始める環境の変化
- 3) グループで始める環境の変化～院内全体でのCSの向上