

2011
3/13
(日)

歯科受付スタッフ

(株)フリーセル主催セミナー受講料

無料

“対応力アップ”実践セミナー

～受付マナー・電話対応力向上で、リコール率と口コミ・評判が劇的に変わる!～

**今、歯科医院に必要なのは、
受付スタッフの確かなホスピタリティ!**



株式会社 フリーセル
Webマーケティング部CS課長
(デンタルサポート/スーパーバイザー)

講師 **板谷 吉明**

yoshiaki itaya

Web業界では珍しいホスピタリティへの対応を意識したコンタクトセンターの起ち上げに参画し、1500医院をサポートする「デンタルサポートスタッフ」の電話・メール対応の教育・指導にあたる。その他、歯科タウン診療予約の医院様へのコール業務の総合マネジメントにあたる。厚生労働省 YES-プログラム認定 ビジネスマナー基礎講座修了。

受付スタッフの対応で悩んでいませんか？

- ・患者様からの電話をお待たせしてしまうことが多い・・・
- ・挨拶、敬語、お辞儀など、基本ビジネスマナーを知らなすぎる
- ・いいスタッフを採用したいがなかなか集まらない、指導もしづらい
- ・料金説明などを任せているが患者様とのコミュニケーションが心配

スタッフの意識を変えるだけで医院の信頼度はアップします！

- ・表情や発声の基本を覚えて実践することで患者様に親近感を！
- ・電話対応マナーをマスターすることで来院数アップ！（リコール率アップ）
- ・受付スタッフは教育次第で変わります。採用するより教育に注力を！
- ・医院の顔としての意識を強化し、コミュニケーション力を集患力に変える！

【講習内容】

- ① 第1印象を変えれば患者様の反応が変わる！
- ② 適切な電話対応のマナーを知っていますか!?
- ③ 発声法をマスターすれば話し方が激変します！

※表情のトレーニングや電話対応のロールプレイングなど参加型のセミナーになります。

歯科受付スタッフ“対応力アップ”実践セミナー

先着

30

名様

【日程】 2011年3月13日(日) 10:00～12:00

【受講料】 **無料** ※先着順となりますのでお申込みはお早めをお願いします。

対象 歯科受付スタッフ限定のセミナーになります。

会場 東京都渋谷区南平台町 15-13 帝都渋谷ビル 5F

運営・お問合せ 株式会社フリーセル デンタルサポート：03-5457-3982

お申込み先 **株式会社フリーセル**

FAX：03-5457-1395

お名前(フリガナ)		貴医院名	
貴医院 情報	〒		
	TEL	携帯	FAX
	E-mail	今後このようなDMは不要の方 <input type="checkbox"/>	

取扱コード： **D**