

# Academic lecture

## ワンランクアップの応対マナーとは —相手のタイプや状況に合わせた対応を身につけよう—

多くの歯科医院の中からここを選んで良かったと思ってもらえるためには基本的な応対マナーに加えて、相手に合わせた対応が求められる時代です。

今回は基本的な対応の振り返りとともにワンランクアップの対応を考え、患者満足度向上を図ります。

- ◇患者満足のポイントとは  
基本対応の振り返りと相手に合わせた対応
- ◇コミュニケーションの4つのタイプとその関わり方  
自己理解と他者理解
- ◇事例研究  
いくつかの事例を元に対応を考える

### 講師紹介

株式会社 STC

ツチ マ セ ツ

榎間 勢津 先生

#### 主な略歴

- 大学卒業後、日本航空(株)に  
国際線客室乗務員として勤務
- 退職後、JALコーディネーション(株)  
(現 JALプレゼンスアカデミー(株))で接客インストラクターとして勤務
- 1993年に独立し、現在は多くの企業、官公庁、病院、大学にて、  
接客マナー、クレーム対応、コーチング、などのコミュニケーション系の  
講演、研修を実施
- ◇産業カウンセラー
- ◇PHP認定 上級コーチ
- ◇NLPマスタープラクティショナー
- ◇交流分析インストラクター
- ◇日本キャリア開発協会認定 CDA
- ◇アンガーマネジメントファシリテーター



元CAが教える  
対応マナー

### 日時

平成27年9月6日(日)

スタッフの皆さま、是非、ご参加下さい。

13:30~16:30 (受付時間 13:00~13:30)

### 会場

愛知県産業労働センター  
ウインクあいち 中会議室1104

〒450-0002 愛知県名古屋市市中村区名駅4-4-38

(JR・地下鉄・名鉄・近鉄)名古屋駅より

◎JR名古屋駅桜通口からミッドランドスクエア方面 徒歩5分

◎ユニモール地下街5番出口 徒歩2分

日本歯科医師会生涯研修認定 生涯研修カードをご持参下さい。

### 定員

80名 ※定員になり次第、締め切らせて頂きます。

### 受講料

同窓生(会費納入者)、コ・デンタルスタッフ、  
他大学卒業の他大学の研修医・大学院生 ..... 5,000円  
一般・同窓生(会費未納者) ..... 6,000円  
本学卒業の研修医・大学院生、  
本学在籍の研修医・大学院生、本学在籍生 ..... 無料

### 申込方法

申込書に必要事項をご記入の上、FAXまたは郵送にてお申込み下さい。  
受講料の入金を確認次第、受講票をお送りします。  
当日キャンセルのみ、受講料は返金いたしません。

### 振込先

十六銀行穂積支店(普通) 235956 朝日大学歯学部同窓会

### 申込・問合せ

〒501-0296 岐阜県瑞穂市穂積1851 朝日大学歯学部同窓会事務局  
TEL・FAX 058-327-1984(午前9:30~午後4:30 土日祝日を除く)  
朝日大学歯学部同窓会HPでもご案内しております。  
<http://www.aud-alumni.jp/>

## 2015年度 朝日大学歯学部同窓会学術講演会受講申込書

第 2 回	フリガナ			出身校	大学
	氏名				昭和・平成
自宅	〒			職業	
		TEL( )	-		
勤務先	〒			勤務先名称	
		TEL( )	-		