

## コミュニケーションスキルアップ講座

—患者さんのやる気と本音を引き出すコミュニケーションの達人をめざして—

### ねらい

「あのスタッフと話がしたい」「あのスタッフなら本音の話ができる」と患者さんに思ってもらうにはどんなコミュニケーションが求められると思いますか？  
 今回の研修では、患者さんの本音ややる気を引き出す効果的なコミュニケーションやデンタルカウンセリングのコツを学びます。コミュニケーションの達人を目指して、一緒に学びましょう。

### カリキュラム内容

- ◇ スタッフで決まる医院の評判  
患者アンケートの結果から知る
- ◇ ノンバーバルコミュニケーションの重要性  
あなたの表情で第一印象が決まる。  
親近感笑顔から。  
見られています。あなたの表情、そのしぐさ。
- ◇ 信頼関係は階段と同じ  
コミュニケーションは質より量  
相手の心に寄り添う話の聴き方  
Let's の姿勢で目標を目指す  
1メッセージで気持ちを伝える  
やる気を引き出す声掛け
- ◇ 相手の望んでいる事を知るために  
ニーズとウォンツ  
観察上手 聴き上手 訊き上手にコツ  
質問の種類とその効果
- ◇ わかりやすい話の伝え方  
話したいことを整理する  
話の組み立て方として3つの方法を知る  
PREP法 ホールパート法 時系列法
- ◇ ロールプレイング

### 講師紹介 ▶▶ ツチマセツ 榎間 勢津 先生

- 略歴**
- 1986年 3月 府立大阪女子大学(現大阪府立大学)学芸学部英文学科卒業
  - 6月 日本航空(株) 国際線客室乗務員として入社
  - 1990年 3月 日本航空(株) 退社
  - 5月 (株)JALコーディネーションサービス(現JALアカデミー)に接遇インストラクターとして入社
  - 1997年 3月 (株)JALコーディネーションサービス 退社
  - 独立してフリーの接遇講師として活動を始める
  - 講師業の傍ら、(株)JALWAYS 乗務員として4年間勤務
  - PHPゼミナール 講師
  - (社)NOMA 総研講師
  - (株)日本経営協会 講師

- ◆ PHP認定 上級ビジネスコーチ
- ◆ 日本キャリア開発協会 CDA認定
- ◆ NLP マスタープラクティショナー
- ◆ 産業カウンセラー



日時: 平成21年11月15日(日) 午後1時~午後5時  
 場所: **タカラベルモント大阪本社 会議室**  
 〒542-0083 大阪市中央区東心斎橋2-1-1  
 <地下鉄> 地下鉄堺筋線または長堀鶴見緑地線長堀橋駅7番出口 徒歩約3分  
 地下鉄堺筋線または千日前線日本橋駅2・6番出口 徒歩5分  
 地下鉄御堂筋線または長堀鶴見緑地線心斎橋駅6番出口 徒歩7分

協賛: タカラベルモント株式会社  
 定員: 80名 ※定員になり次第、締め切らせて頂きます。  
 受講料: 5,000円 但し、当日申込者は6,000円  
 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。  
 受講料のご送金確認次第、受講票をお送りします。なお、キャンセルの場合、お振込み頂いた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  
 問い合わせ先: 〒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)

【学術からのお知らせ】  
 学術連絡会ホームページ <http://www.gakujyutsu-renrakukai.hmf.gr.jp/>  
 研修会のご案内のページを開けて頂くと、すべての研修会が検索できるようになっています。

キリトリ線

### 2009年度 朝日大学歯学部同窓会学術講演会受講申込書

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