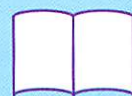


エムズ・バージョンアップテキストⅡ



# 魅力UPのスタッフ実践

患者対応スキル・コミュニケーションスキルアップのために!!



- point 1 繰り返し使用することで、接客・マナー力などコミュニケーション能力がUPします!
- point 2 LESSONやチェックリスト、クイズ形式で、使いやすい内容です!
- point 3 チャートを各所に使用しているので、イメージしやすい! わかりやすい!

エムズ  
バージョンアップテキストⅡ

**NEW**

魅力UPの  
スタッフ実践



## 田上先生オススメのテキスト!

歯科医院の中でスタッフの影響力は大きいものです。特に歯科医院で多くの課題に取り組むときチームワークは重要です。

チームワークを成長させるためには、組織の目標を明確にし、個々が取り組むための風通しの良いコミュニケーションやチームを強固にするための練習も大切になります。

今回のテキストは第一弾に続き、入門編を身につけたい人のために作成されている実践のための1冊です。

チームワークを向上させるきっかけづくりの1冊としてこの本を推奨します。

田上 順次 (東京医科歯科大学教授・歯学部長)

## 魅力UPのスタッフ実践

著者: 濱田 真理子 H・M's COLLECTION

定価: 本体 3,000円+税 (A4/42頁)



### 注文書

書籍名	エムズ・バージョンアップテキストⅡ 魅力UPのスタッフ実践	冊	書籍名	エムズ・バージョンアップテキストⅠ 魅力UPのスタッフ入門	冊
書籍名			書籍名	Oral care Book	冊

ご氏名 (医院名)

取扱い

ご住所 〒

TEL ( ) - FAX ( ) -

スタッフ入門テキストを発売してすぐに、多くの歯科医療従事者より“共感している”“感謝”“応援”の多くのお手紙をいただきました。

同時に、人材育成の難しさや取り組みの障害に対する相談もいただきました。

自分の考え方ととても似ていて共感しました  
(大学教授・歯科医師)

人材育成に困っている  
(歯科医師・歯科衛生士)

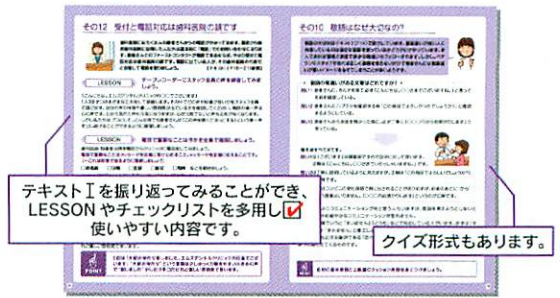
人材育成のゴールが見えない  
(事務長・歯科衛生士)

自分の接遇に不安がある  
(受付・歯科衛生士)

歯科医療従事者として魅力的な人間になりたい  
(歯科衛生士・歯科助手)

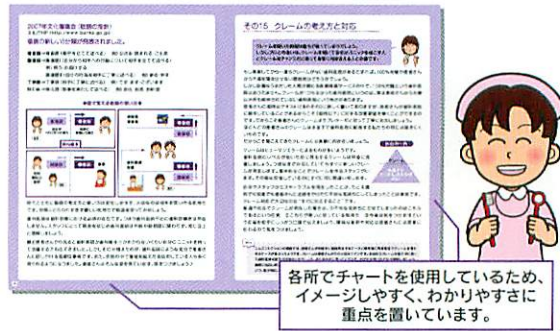
今回のスタッフ実践テキストは接遇力・コミュニケーション力を実際に身につけるためのノウハウが入っています。スタッフ入門テキストと併用してぜひ“患者さんの心に沁みる接遇マナー”をしっかりと身につけてください。

H・M's COLLECTION 代表 濱田 真理子



テキストIを振り返ってみることができ、  
LESSONやチェックリストを多用し  
使いやすい内容です。

クイズ形式もあります。



各所でチャートを使用しているため、  
イメージしやすく、わかりやすさに  
重点を置いています。

仙台 かさはら歯科医院 理事長 笠原 一規先生

働きやすい快適な環境作りを整える

スタッフを育成する過程では、本人の抱えるいろいろな悩み(技術、私生活、など)を1つでも多く解決できるよう支援してあげることがとても大切だと思っていました。しかし、実際には歯科医師からの相談や悩みには対応できずが経過が大きくなればなるほどスタッフの相談や悩みに関わる時間も対応もできなくなってきていました。そんな時、エムズコレクションと出会いました。今では悩みを解決してくれる存在ができて心強くなっています。何よりスタッフが楽しみにしています。これからもスタッフに働きやすい快適な環境作りを整えることで患者満足度の高い環境を整備していきたいと思っています。

埼玉 しみずデンタルクリニック 清水 裕之先生

スタッフの信頼は絶大です

スタッフ全員が同じ時間と空間を共有できるエムズのコンサルは、医院全体のレベルアップと意識の向上に役立っています。個人個人のレベルに合わせたきめ細かい指導にも信頼感があります。何よりも臨床経験の豊富な歯科衛生士という立場からの人材育成に、スタッフの信頼は絶大です。私の「やりたいこと」を実現してくれるパートナーとして、スタッフの良きパートナーとして、医院の進化に向けて、これからも一緒に歩んでいきたいと思っています。

## 魅力UPのスタッフ入門

### エムズ・バージョンアップテキストI

◎ 魅力的な歯科医院とすべてのスタッフ

その1	患者さんは何を評価しているの?	P04
その2	歯科医療でサービス	P05
その3	患者満足を意識する	P06
その4	口コミについて	P08
その5	医療人としての心構え	P09
その6	医療の質=医療人としての質	P10
その7	歯科医療はチーム医療	P11
その8	なぜ第一印象が大切な?	P12
その9	態度が患者さんに与える影響って?	P13

濱田 真理子 (H・M's COLLECTION 代表)

■ A4 / 44頁 / カラー

■ 定価 (本体 3,000円 + 税)

その10	敬語はなぜ大切なの?	P14
その11	お辞儀と挨拶は人間の基本の基本	P16
その12	受付と電話対応は歯科医院の顔です	P18
その13	身だしなみってなぜ大事なの?	P22
その14	仕事をスムーズにこなすために	P23
その15	グレアムの考え方と対話	P26

- ◎ スタッフ教育者へ P28
- ◎ すべての新人に贈る心構え5か条 P31
- ◎ 経営者の方へ P32
- ◎ 心の持ちよう P34

待合室の本や患者指導時のコミュニケーションツールとしてご利用ください。

# Oral care Book

## 女性のためのOral Health教室

長谷川 愛 (H・M's COLLECTION 歯科衛生士) 編著  
濱田真理子 (H・M's COLLECTION 代表)

■ A4判 / 28頁 / カラー ■ 定価 (本体 2,800円 + 税)

女性という性別を考慮に入れて疾患を考える「女性医療」が注目されています。女性は生涯のうちにホルモンバランスが大きく変わる時期が何度もあり、その影響が口腔に現れることも少なくありません。本書は、女性のライフステージと口腔内の変化や特徴について患者さん向けにわかりやすくまとめ、さらに口腔ケアの重要性やデンタルエステティック、一般的な歯科治療についても解説したものです。

CONTENTS

- Lesson 1 女性からだとお口の健康
- Lesson 2 オーラルケアの基礎知識
- Lesson 3 デンタルエステティック
- Lesson 4 歯科治療の基礎知識