



石井孝司 庭のホテル 東京
執行役員／社長室室長

北原文子 エイチ・エムズコレクション
副社長／歯科&美容プロデューサー

伊藤美絵 庭のホテル 東京
ゲストリレーションズ & トレーニング支配人

A5判 / 128p / 定価 3,456円 (本体 3,200円 + 8%税)
ISBN978-4-931550-41-4



医療スタッフのための

美しいしぐさと言葉

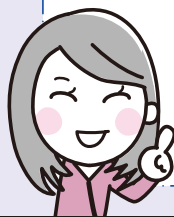
美しいしぐさや言葉遣いは、相手への思いやり、気配り、おもてなしの表現です。それらを磨くことで、患者さんとのコミュニケーションだけでなく、スタッフ間の人間関係もスムーズになります。

本書は、『ミシュランガイド東京』のホテル部門で、快適なホテルと評価されている「庭のホテル 東京」と、患者満足度の高いスタッフ育成で定評があるエイチ・エムズコレクションとのコラボで作りました。新人スタッフの接遇テキストとして、また既存スタッフのバージョンアップ用としても最適で、全体で情報共有すれば、院内全体のイメージアップが実現できます。

「態度がなっていない」と叱責するより、「どうしたらいいのかわからない」と迷っているスタッフに、本書をプレゼントしてみても……。

目次

- 1 ホテルに学ぶ おもてなしの心としぐさ** (庭のホテル 東京 石井孝司／伊藤美絵)
相手に伝わるお辞儀／場所の指し示し方／物の渡し方／聞き上手になるために…／電話美人になるために 他
- 2 医療現場にふさわしい 気配りの言葉** (エイチ・エムズコレクション 北原文子)
受付 (患者さん対応)／電話応対／診療室で…／クレーム対応／院長・先輩との接し方 他
- 3 座談会「スタッフから輝く医院づくり」** (石井孝司／北原文子／伊藤美絵)



お申込みは電話・FAX・Webまたはお出入りの歯科商店まで ※直接本社にお申し込みの場合、お支払い用の振込用紙を書籍に同封させていただきます。

(株)日本歯科新聞社 東京都千代田区三崎町 2-15-2 Tel. 03-3234-2475 Fax. 03-3234-2477
jdn@dentalnews.co.jp <http://www.dentalnews.co.jp> ◀ 目次と内容の一部が見られます

本社発行の日本歯科新聞、アポロニア21、新刊、イベントなどのお知らせをメールにて配信中！ 配信ご希望の方は本社ホームページより登録ください。