

プロフェッショナルな“受付”を目指してみませんか？

歯科医院の第一印象を決める“受付”をブラッシュアップするためのノウハウ 満載！

Welcome to Dental Office

デンタルオフィスナビゲーション

# 歯科医院の受付は コンシェルジュ

賢く・優しく・美しく

林 美穂・下釜祐子 著

●歯科医院の受付は、医院のコンシェルジュであり、これからの受付には、クリニカルコーディネーター的な役割、そしてまた経営を考える役割も求められています。

●来院時の受付で「この医院に通ってみたい」と思っただけの対応をし、お帰りの際には、満足感と幸福感に満ち、誰かに紹介したくなるような歯科医院であることをどなたも望まれることでしょう。医院の差違化が求められる現在、よりプロフェッショナルな「受付」の存在がクローズアップされています。本書には、そのためのノウハウが具体例とともにわかりやすく書かれています。一度にすべてをブラッシュアップすることは難しいことですが、取り入れられることからひとつづつはじめてみてはいかがでしょうか？

●プロフェッショナルな受付を目指す方のための、もう一步進化した歯科医院を目指す院長先生に最適の一冊です。ぜひご活用ください。

B5判／96頁／2色刷

定価3,360円（本体3,200円＋税5%）

ISBN978-4-263-44874-8

## CONTENTS

### 第1章 働く意味～どう働くのか？

1. 受付への期待～院長の立場から～
2. 社会に出て「働く」ということ
3. 目標をもつ
4. ホスピタリティ

### 第2章 受付は医院の顔～第一印象を好印象に

1. 外見と第一印象
2. 立ち居振る舞い
3. 挨拶がかけ声になっていませんか？  
～気持ちを込めることの大切さ～
4. 電話での応対
5. 来客対応
6. 言葉遣い

### 第3章 始業前の準備と受付業務

1. 準備8割 仕事2割の心構え  
～始業前の準備
2. 待合室や水回りのチェック
3. お出迎え
4. 会計業務～迅速・正確・確実に～
5. 予約業務
6. 確認の連絡と対応事項
7. 次回につながる接客

### 8. クレームへの対応

9. 秘書的業務
10. 受付は営業マン
11. 私の気をつけていること

### 第4章 受付としての心の持ち方

1. リフレーミング
2. 感性を磨く  
～あとがきにかえて



医歯薬出版株式会社  
〒113-8612 東京都文京区本駒込 1-7-10  
TEL.03-5395-7630 FAX.03-5395-7633  
<http://www.ishiyaku.co.jp/>



歯科界の未来に輝く“豊かな歯科医院”の全貌が見えてくる  
大好評のWelcome to Dental Officeシリーズ



**よみがえれ! 歯科医院  
意識改革・納得診療・経営転換**

高橋英登 著

●保険診療を再考し、最善・最良の歯科治療を提供するにはどうすべきなのか? 院長先生のための、患者さんとの楽しい関係を築く、スタッフが輝く、明るい未来の歯科再建ガイド。  
●厳冬期にあるといわれている歯科界において、どうすれば明るい未来の光を差し入れることができ、やりがいのある歯科医療を再建できるのかを、渾身の力をふりしぼって具体的に解決策を示しています。  
■B5判・104頁・2色刷 ■定価 3,360円 (本体 3,200円+税5%) ISBN978-4-263-44870-0



**デンタルオフィスナビゲーション  
勤務医として働くということ  
学び・技術・対応**

鈴木 尚 著

●勤務医として一歩を踏み出した若い歯科医師の皆さんへ—多くの勤務医を、第一線で活躍する臨床医に育て上げた鈴木尚先生が伝える“勤務医のための心得帳”。伸びしろの大きい貴重な勤務医時代を、どのような心構えで、どう動き、何を学んだらよいのか、おのずと見えてくる本です。  
■B5判・112頁・2色刷 ■定価 3,675円 (本体 3,500円+税5%) ISBN978-4-263-44873-1



**デンタルオフィスナビゲーション  
歯科衛生士って素敵な仕事  
1週間・1年・3年**

田中秀樹・倉富 優 著

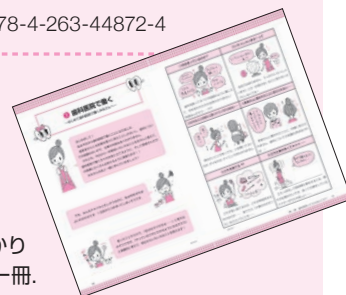
●あなたが持っている歯科衛生士のライセンスを、医療人としての誇りに満ちた“ゴールドライセンス”に育ててみませんか—職場を明るく・元気にして、自信をもって患者さんに貢献できる歯科衛生士になるための「働き方」がわかる本。  
■B5判・112頁・2色刷 ■定価 3,360円 (本体 3,200円+税5%) ISBN978-4-263-44872-4



**イラストで楽しく学ぶ  
デンタルオフィス入門  
新人さんのためのText Book**

高橋英登 監修/対馬ゆか・遠山佳之 著

●親しみやすいイラストで、歯科医院の仕事のすべてが、楽しく、どんどんわかります! 職種にかかわらず、初めて歯科医院で働く方に必ず読んでいただきたい一冊。なかでも、歯科の知識のない方々にとっては、いままでにない最適な本です。  
■B5判・112頁・2色刷 ■定価 3,360円 (本体 3,200円+税5%) ISBN978-4-263-44871-7



**医歯薬出版 ご注文承り書**

デンタルオフィスナビゲーション 歯科医院の受付はコンシェルジュ ( )冊 ( )冊  
( )冊 ( )冊

ご指定納入店 ( ) (納入店ご指定の場合 手数料はかかりません)  直送希望 (一回の発送につき手数料 400円が別途かかります)

●お名前

●ご住所 (〒 )

●TEL

★必要事項をご記入の上、FAX. 03-5395-7633 にご送信ください。★弊社ホームページ <http://www.ishiyaku.co.jp/>からもお申し込みいただけます。  
医歯薬出版株式会社 〒113-8612 東京都文京区本駒込1-7-10 TEL.03-5395-7630 2010年7月パンフレット作成