

患者さんの「安心・信頼・また来たい」をつくる！

歯科医院のための 接遇実践研修

～5S・言葉・声・問診まで、明日から使える実践力を育てる～

患者さんの目線で医院を見ることから始め、
一人ひとりが「選ばれる医院づくり」の主役になります。



接遇力

患者さんの心に
寄り添う



5S力

安心・安全な
医院をつくる



組織力

チームで
成果を出す

院内で
実施する
出張研修です！

一緒に
医院の未来を
つくりましょう！

こんな医院におすすめ！

- ✓ 患者さん満足度を高めたい
- ✓ スタッフの言葉づかいや対応を統一したい
- ✓ 院内の環境をもっと良くしたい
- ✓ 電話対応や初診対応を見直したい
- ✓ スタッフがやりがいを持って働ける医院にしたい

3回の研修で“気づき→改善→実践”へ！

第1回 | テーマ 気づく

接遇の基本と5S

患者さんの目線で医院を見る

- 5Sとは
- 歯科医院での接遇とは
- 第一印象をつくるポイント
- 電話対応の基本と言葉づかい
- 環境も接遇！整理整頓を考える
- 実際の院内チェック



第2回 | テーマ 磨く

言葉・声・電話で信頼をつくる 安心が伝わるコミュニケーション

- 前回の振り返り、改善、テーマ、シェア
- 声の接遇（声のトーン・速さ・間）
- 電話対応の基本と実践
- 発音して振り返り改善
- 患者さんアンケートを作る
- 患者さんの気持ちの流れ（簡易ジャーニー）



第3回 | テーマ つなぐ

問診票から患者さんを理解する 聴く・気づく・伝える力を深める

- アンケート結果共有
- 問診票は何のためにあるのか
- 問診票の見方と活かし方
- 質問と傾聴の基本
- ケース別ロールプレイ
- 情報をチームでつなぐ
- 私たちの医院の接遇基準づくり



研修の特徴

- ✓ 歯科医院の現場に特化した実践的な内容
- ✓ ワーク・ロールプレイ・録音など体験型で定着
- ✓ あなたの医院に合った独自につながる
- ✓ スタッフ全員が“主役”になる研修

研修概要

- 形式 院内研修（出張型）
- 時間 ご相談に応じます
- 回数 3回（各回3時間）
- 人数 1回6名～30名程度
- 日程 お申し込み後に日程調整

講師紹介



株式会社Officeツグミ
代表

徳永 恵美子
（とくなが えみこ）

- 歯科技工士の豊富な経験
- 歯科医院の接遇・人材育成を専門に活動
- 歯科技工士・受付・トリートメントコーディネーター・フロアマネージャー経験
- 全国の歯科医院で、接遇・コミュニケーション・人材育成の研修を実施

受講料

1回 66,000円×3回、別途 資料代 3,000円×人数分、交通費

お申し込みは
ホームページまたは
QRコードから！

Officeツグミ

検索

※お申し込み後、日程調整のうえ、院内へお伺いします。



株式会社
Officeツグミ

〒862-0902
熊本県熊本市東区東本町1-62
内村不動産ビル3階



096-273-8885
受付時間／平日 9:00～17:00



接遇は
特別なことではありません。
相手を思う気持ちを、
言葉・行動で
「伝えること」。