

# 全ての職種の方が対象です。

日時

平成30年6月27日(水)19:00~20:00

会場 岩国市医療センター医師会病院 東館4階 講堂

## 講演 『クレーム対応 はじめの一步』

( 医療・福祉施設向け )

講師 株式会社セイエル 顧客支援室 次長 川岡 久朗

医薬品業界35年の中で16年間各地の営業所長として  
様々なクレームに対応してきた経験豊富な講師です。

クレームはなぜ起こるのか

サイレントクレーム

初期対応の重要性

クレーム対応5つのポイント

クレームが生じた際の対応では、誰もが病院の代表者であることを意識し、どのようなクレームであっても病院に関わる  
こととして対応する必要があります。

相手の気持ちを考え理解し、相手の立場に立った対応の大切さ  
をお伝えいたします。

あなたのピンチをチャンスに変えるため、クレームを前向きに  
捉える意識を向上してみませんか？

今話題のテーマについて一緒に学び、そして地域連携を  
進めるために、医師をはじめ多くの職種の方のご参加を  
お待ちしております。