



接客力でリピーターを増やす
『接客戦略コンサルタント』
ビジネスマナー研究所株式会社
代表取締役 藤村純子(ふじむらじゅんこ)

医療接遇セミナー

プロとして患者様を笑顔に導くための
重要なポイントをお伝えします

「お客様の笑顔を引き出す接客を伝える」

医療関係の皆様へ、感謝を込めてお話をいたします。

私が講師になった原点は、十数年前、祖母の介護と母の看病がはじまりです。介護と看病を同時に…悶々とした気持ちで過ごしていた中、とある総合病院の看護部長が「元客室乗務員なら、病院で接遇を教えてくださいませんか」と声をかけてくださいました。何をどうお伝えすべきか…ただ「先生たちが“笑顔”で聞いてくれる研修にしたい」「先生たちの接客(接遇)を受けた母と祖母が、闘病生活のなかにも“笑顔”を取り戻してくれたなら!」その強い思いで行いました。聞いてくださった先生方から「勉強になった」と喜んでいただいたことがきっかけで、「医療接遇の講師」に。この出来事が現在の仕事の原点です。

-
- 《内容》 (90分~120分のセミナー)
- * 患者様を笑顔にする表情の秘訣
 - * 患者様と心を通わす挨拶
 - * 清潔感を感じる身だしなみ
 - * 優しさを伝える言葉遣い
-

著書

- 【『期待以上』と思われるプロの接客作法】(明日香出版社)
アマゾンベストセラー3部門1位!
- 【『また来たい』と思われる接客の小さなコツ】(大和書房)
アマゾン2部門1位!
- 【プロの接客】(kkベストセラーズ)
アマゾン3部門1位!



講師 ビジネスマナー研究所株式会社 代表取締役 藤村 純子(ふじむらじゅんこ)

東京生まれ。中央大学文学部卒業、在学中よりチャイナエアラインの日本人客室乗務員となり、故・金さん銀さんと中日新聞の広告に載る。その後、全日空運輸(ANA)の国際線・国内線の客室乗務員となる。退社後は、医療接遇の講師を経て、ANAグループの接遇講師、現在はビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。お客様との接点強化を専門とする接客戦略コンサルタントとなる。

年間研修回数は160回を超え、接客マナー、伝授、トレーニングのみならず、接客力をアップすることでリピーターを増やす方法を伝える。企業のはほぼ100%がリピーターという実績を持つ。その他、講演・研修・マニュアル作りから、企業顧問も行っている。

接客リーダーを育てる「期待塾」、自社の設計図を作る「先読塾」と東京に2つある私塾は毎回満員の人気講座である。

【お問合せ】 ビジネスマナー研究所株式会社 事務局 担当:矢口
〒104-0051 東京都中央区佃1-11-7-2108

TEL/FAX.03-6220-8025 E-mail customer@bm-labo.com



地域密着で、患者様の笑顔を増やすことに喜びを感じる皆様へ