

トークが変わればホスピタリティはもっと向上する!

デンタルスタッフのための 言い換え事典

99

著 **今蔵ゆかり** 永続するチーム育成
コンサルタント

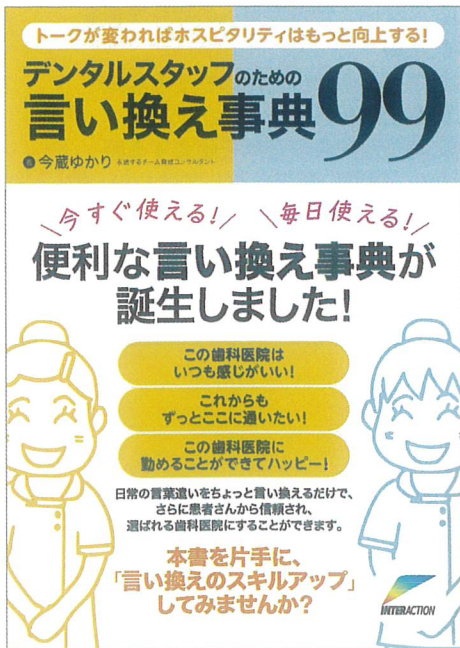
歯科医院の印象が良くなると、
患者さんからの信頼もさらにアップします!

よくある9つのシチュエーション別に99の言い換えをご紹介します!

日常の言葉遣いを「相手を第一に考えた印象の良い言葉遣い」に言い換えるだけで、患者さんはもちろん、スタッフからも選ばれる歯科医院にアップデートすることができます。



患者さんもスタッフも上機嫌になる
「印象の良い言い換え」をマスターしよう!



著者紹介

今蔵ゆかり

オフィス Y's room 代表
永続するチーム育成コンサルタント
経営者コーチ

髙屋(TSUTAYA)の本部、カルチャ・コンビニエンス・クラブ(株)の創業メンバーとして、秘書・営業企画・人事として従事。独立後、その経験を活かした整理術・モチベーション・コミュニケーションなどのスキルに関する講演実績は5,800社に及ぶ。受講者からのリピートも高い。歯科医院での指導実績も多数。即実践でき「自分ごと化」させることを得意とする。



A5判 232ページ
978-4-909066-61-9 C3047
定価 4,620 円(税込)

本書の立ち読みはコチラから →



おもな Contents

Part 1 患者さんとの会話 編

Chapter 1 電話対応時の言い換え

着信時の最初の一言
 予約の有無の確認
 来院目的の確認
 予約状況確認のため保留にする時
 受診希望日の確認
 希望日がすでに埋まっている時
 予約完了時の対応
 予約完了時の最初の一言 など

Chapter 2 苦情電話対応時の言い換え

苦情電話を受けた時の最初の一言
 苦情内容の確認
 苦情に対する返答
 二度と起こさない旨の意思表示
 苦情に対する返答 指摘へのお礼
 苦情電話のおわりかた など

Chapter 3 受付や待合室での会話の言い換え

初診患者に問診票などの記入をお願いする時
 保険証やマイナンバーカードの
 提示をお願いする時 — 持参の確認
 保険証を預かる時
 紹介患者が来院された時
 患者が遅刻して来院した時来院した時の一言
 突然急患が来院した時
 待ってもらう際の一言 など

Chapter 4 受付や待合室での苦情対応時の言い換え

「待ち時間が長い」と苦情を言われた時
 すぐに返したい謝罪の言葉
 「待ち時間が長い」と苦情を言われた時
 状況説明のための確認
 「待ち時間が長い」と苦情を言われた時
 状況説明と謝罪
 「治療の順番を飛ばされた」と抗議された時 など

Chapter 5 診療室での会話の言い換え

診療室へ誘導する時
 診療台へ誘導する時
 エプロンを掛ける時
 ひざ掛けをすすめる時
 歯科医師が来るまで待ってもらう時 など

Chapter 6 会計時の会話の言い換え

その日の治療費を伝える時
 お金を受け取った時
 前回の会計を間違えていた時
 「治療費が高い」と言われた時
 領収書の再発行を求められた時
 「先生の説明がよくわからなかった」と
 苦情を言われた時 など

Part 2 院長やスタッフ、外部の方との会話 編

Chapter 1 先輩から新人への声掛けの言い換え

同じ説明を何度もしなければならぬ時
 仕事で失敗をしてしまった時
 カルテの片づけをお願いしたい時
 慣れない仕事を覚えてほしい時
 仕事でミスをした後輩を励ます時
 説明したことがうまく伝わらなかった時 など

Chapter 2 新人から先輩や院長への声掛けの言い換え

先輩の説明した意味がわからない時
 先輩の説明する口調が早すぎて聞き取れない時
 仕事でわからないことを教えてもらった時
 仕事を助けてもらったお礼を伝える時
 確認や検討をお願いしたい時
 仕事で褒めてもらった時 など

Chapter 3 新人から外部の方への声掛けの言い換え

院長に業者や歯科医師会などの電話を取り次ぐ時
 よくわからない人から院長への取り次ぎを
 頼まれた時
 来院者が院長に何か伝言がありそうな時
 院長に面会をを求めるセールスが来た時
 来院者に院長と約束の有無を確認する時
 来院者から「院長に資料を渡してほしい」と
 頼まれた時 など

立ち読みはこちら→



注文票

品名	定価	冊数
デンタルスタッフのための 言い換え事典 99	4,620円 (税込)	



インターアクション株式会社
 東京都武蔵野市境南町 2-13-1-202
 TEL 070-6563-4151 FAX 042-290-2927
[https:// interaction.jp](https://interaction.jp)

株式会社マルヤマ歯科商店