

「第1回オーラルホスピタリティコーディネーター」体験談

「オーラルホスピタリティコーディネーター Basic 3日間コース」を、受講していただいた方々にご協力いただき体験談を書いていただきました。今後のセミナーの参考、これから受講される皆様の参考にしていただけたらと思います。



第1回目のオーラルホスピタリティコーディネーターを受講していただき、3ヶ月目になりました。

セミナー修了後、コーディネーターとして研修で取得ことを実践して、活躍をされておられます。

特に、笑顔、患者さんのタイプにわけ合わせたコミュニケーションを実践されています。

院長の所見では以下のお言葉をいただきました。

- ・患者さまとの話がスムーズになった
- ・患者様に自分から話しかけるようになった
- ・責任ある行動、自信をもって診療に当たるようになった
- ・患者さんと治療が円滑になる会話になった

受講者体験談

- 一部の歯科だけでなく、歯科全体として患者さんの接し方やスタッフの見直しが必要となっている。普段から自分達で気づけている事の中で、抜けられている事の再確認ができた。

●セミナー後、実践している事は何ですか？

患者さんのタイプに合わせた話し方や説明の仕方も行ない、治療がスムーズに行える様子がけている。

「第1回オーラルホスピタリティコーディネーター」体験談

受講者体験談

●セミナーを体験していかがでしたか？

人との接し方の難しさ、笑顔の大切さは頭でわかることでは
いざ、他人とかがかかるとどうもいらない。そういうことの緩和のイセキなど
で丁寧と教えて頂けました。

●セミナー後、実践している事は何ですか？

- ・笑顔で接することで患者様の胸の内がどうなのか分かる
リズムに話してもらえようになりました。
- ・色々と教えて頂いたのが、しっかりと確実に実践していくよう
にしています。

受講者体験談

●セミナーを体験していかがでしたか？

今までは接客の仕事をする事ばかりでしたが先生との間にあって深く考える事はありませんでした。
でもセミナーに参加して先生が思う気持ちと先生が思う気持ちの間に「私達スタッフの
役割、コミュニケーションをうまく取りながら両者の意思をうまく取り入れていく
役割」という重要性が実感できました。

●セミナー後、実践している事は何ですか？

笑顔と呼びかけをする時は笑顔で話しています。以前の会話には少しは
よくなりました。今はコミュニケーションの大切さを多く話して会話には自信を持っています。
患者様は先生と関わる事で話している。会話を見ればわかる事は話せば、聞かなくてもいい。

院長 所見談

●受講後、変化は見られますか？(具体的に教えてください)

元来患者様の心には丁寧に対応していましたが、さらに丁寧になっており、
一層明るい雰囲気になっております。

●今後、スタッフに受講させたいセミナーを教えてください。

患者様の要望を引取りたいと具体的な内容のもの

院長 所見談

●受講後、変化は見られますか？(具体的に教えてください)

受講前比べて笑顔の挨拶が可能になった。その責任感の強い言葉
毎日の行動が良くなった。その後の患者様と接点を持つ
応用していただいております。

●今後、スタッフに受講させたいセミナーを教えてください。

「接客」を受講のスタッフに 学んでほしい

「第1回オーラルホスピタリティコーディネーター」体験談

受講者体験談

●セミナーを体験していかがでしたか？

この度、第一回オーラルホスピタリティコーディネーターに参加させて頂いて普段、他の医療の方々とお話しする事があまりなかったのですが、グループワークやロールプレイングを一番者にさせて頂いて色々勉強させて頂きました。色々な方の考えを耳で感じる事が出来、楽しく学ばせて頂きました。

●セミナー後、実践している事は何ですか？

患者様により、様々な考えや生活環境が違い、その色々あると学習させて頂きましたので、患者様それぞれに合った話しやドクター・タッチングを心掛ける様にしています。

受講者体験談

●セミナーを体験していかがでしたか？

コーディネーターに必要であり、「コミュニケーション能力」を養うことの難いを、改めて感じました。セミナー1日目、2日目は、コミュニケーションの基礎、技法等、学ぶことができ、大変勉強になりました。セミナー最終日には、ロールプレイングを行い、学んだことを実行することの難しさを感じました。

この体験を活かし、コミュニケーション能力を高めよう、頑張りたいと思います。

●セミナー後、実践している事は何ですか？

コミュニケーションの入り口として、笑顔・挨拶を欠かさないように気を付けています。他には、できるだけ質問をClosed Questionだけでなく、Open Questionを取り入れるように気を付けておこなっています。なかなか難しいです。

院長 所見談

●受講後、変化は見られますか？(具体的に教えてください)

受講後、色々な変化が見られ、コミュニケーションや患者さんに対する対応が、一言一語に始まることに力をつけている。自分自身に自信の持てるようになった。遠くまで来た人達に「どうも、お久しぶりです」と挨拶するようになった。

●今後、スタッフに受講させたいセミナーを教えてください。

来年度の研修やセミナー。さらに今年度の研修やセミナー。また、今年度の研修やセミナー。また、今年度の研修やセミナー。

院長 所見談

●受講後、変化は見られますか？(具体的に教えてください)

患者さんとの対話が深くなり、治療の進捗が対話でわかる。治療も、明確な行動の対話で進められる。

●今後、スタッフに受講させたいセミナーを教えてください。

治療内容、治療方法等の知識を、その場で学べる。医療コーディネーターと同じく、その患者さんとの関わり。可能な限り、患者さんが期待する治療を受けられる様に、スタッフとしてのセミナー。