

飼い主様対応の
「困った!」「どうしよう…」を解決!

“できる”獣医師・動物ケアスタッフの 獣医療接客セミナー

ある程度自律的な判断ができ、一通りの業務を効率的にこなせる中堅スタッフ。
先輩ができれば、指導者としても期待される立場であります。
それでも日々の診療業務の中で、「どうしよう…」という場面には遭遇するもの。
そんな場面に対応するための上級の接客スキルを押さえておけば、
“できる”スタッフとして一目置かれる存在となり、自信を持って後輩育成にあたることができます。
社会人マナーや接客スキルの学び直しとしてもおすすめセミナーです。

対象

中堅(3年目以上)の
動物ケアスタッフ
獣医師

こんなお悩みはありませんか?

- ・言葉遣い、電話対応等のマナーや接客スキルに実は自信がない
- ・飼い主様対応には慣れたが、もう一段階レベルアップしたい
- ・正直、事務的な対応になってきている
- ・クレームに対して適切に対応できるようになりたい
- ・苦手なタイプの飼い主様への対応をどうしていいかわからない

オンラインセミナーのポイント

- ・WEB会議システム「Zoom」使用
- ・PCまたはスマートフォンさえあれば、どこでも受講可能 ※Wi-Fi環境推奨
- ・ハンドアウト、マニュアル事前送付でスムーズに受講可能 ※データ送付

ご用意いただくもの

お1人様1端末(カメラつきPC、スマートフォン、タブレット)

募集要項

日時 Day1 2023年7月20日(木)
Day2 2023年8月24日(木)
Day3 2023年9月21日(木)
各回 13:00 - 16:00 (受付開始 12:30)

対象 中堅(3年目以上)
獣医師、愛玩動物看護師、動物ケアスタッフ

定員 各回 30名 受講料 各回 6,000円(税込)

プログラム

Day1 「今さら聞けないマナー&接客スキル」

自信がないけど今さら聞けない、接客の不安を取り除く!

- ・電話対応、言葉遣いのポイント復習
- ・本当に伝わるホスピタリティ対応
- ・ギモンに答える!接客Q&A

Day2 「動物医療現場のクレームケーススタディ」

動物病院だからこそ起きがちなクレームの対応方法を学ぶ!

- ・クレーム発生の三大要因
- ・ケースで学ぶクレーム対応
- ・理不尽なクレームのQ&A

Day3 「苦手なタイプの飼い主様接客」

飼い主様の特性を分析し、
なぜ苦手なのか、どう対応すればよいかを学ぶ!

- ・4つのコミュニケーションタイプ
- ・自分のタイプと苦手なタイプを知る
- ・苦手なタイプの飼い主様への接客のポイント

講師紹介

田中 理咲 Risa Tanaka

動物病院ヒューマンスキル育成コンサルタント
日本プロフェッショナル講師協会™上級認定講師

航空会社勤務の後、獣医師である兄の影響を受け、動物病院の運営・スタッフ育成に携わる。独立後、セミナーや動物病院での研修などで、接客、後輩育成、チームマネジメントなどの対人関係能力育成に力を注ぐ。これまでに約4,000名の動物病院スタッフを指導。愛犬はトイ・プードル。鹿児島県出身(DNAは奄美大島)



お申込方法

QRコードよりお申込みください。

お申込みには「QIXプロフェッショナルメンバーズ」への会員登録が必要です。決済方法はクレジットカードのみとなります。

