

接遇研修会で寄せられた質問に対する 水原道子先生からのアドバイス

職員接遇研修会の参加者からアンケートで講師に寄せられた質問について、講師の水原道子先生にいただいた回答を抜粋し、紹介する。

1. 聞こえにくい患者さんや家族の方との対応

できれば、他の方から少し離れた所に移動して(座ることができれば、なお良い)、やや低めの声(老人性難聴の場合、高音が聞き取りにくい)で、顔を見ながら、ゆっくりと、紙に書きながら会話をし(説明)、書いたメモは手渡す。

なお、聞き返された時は、トーンや声の大きさ・スピードを変えることも大切。
(そのトーンや大きさ・スピードが聞き取れていない為)

2. 常態的に、待ち時間が長くなっている医院

院内で検討会をする(先生の性格や、システム・手順が課題のため、根本的に話し合う)、分業を徹底し、各人ができることを遠慮せずに行うことと、予約の取り方を改めて検討する(15分毎を20分毎にするなど。当初は人数が減るが、待ち時間の短縮で評判が良くなる)。

患者が望むのは「待たずに、早く治り、安くて、感じの良いところ」。

3. 気難しく、対応に苦慮する患者さんには

必要以上に気を遣わないこと(硬くなりすぎ、身構えてしまって、表情や雰囲気の良い)。外見的にもゆったりとして押し出しのある人や、経験を感じさせる落ち着いた話し方のできる人が、世間話を入れながら対応し、できるだけこちらは話さずに聞き手にまわること。軽くうなずく程度で、相槌を入れる工夫までは必要なし。

話の切れ目に、タイミングよく「師長(院長)に伝えておきますね」とゆっくりと自分がうなずきながら、話を切る。

時には、ポケットにボイスレコーダーを入れて対応することも必要。

4. こちらの都合での予約変更電話の掛け方

「〇〇様でいらっしゃいますか(しょうか)。〜クリニックです。いつもありがとうございます。誠に申し訳ございませんが、先生の体調不良によりまして、〇日△時のご予約を変更して頂きたい、お電話させていただきました。勝手を申し上げますが、△日以降でお願いできますでしょうか。」

(3面につづく)

(2面のつづき)

5. 認知症や繰り返し同じことを言う患者対応

必ず書きながら話す。日時などの数字や、絶食などの検査時の注意などは、説明をしながらマーカーし、そのメモを渡す。一人暮らしの人の場合は付箋式のメモにし、帰宅後すぐに冷蔵庫に貼るように伝える。

一案として、クリニックの名前を書いた連絡用のクリアノートやメモ帳を渡して、それに毎回のメモを順に入れて(書いて)いくと家族連絡用にもなる。また、少し間が空く通院や検査の場合には、前日に検査の注意も含めて、来院の連絡電話をするひと手間を心掛ける。

なにより私たちは、疲れが出て、嫌になっても、プロ根性で、ニコリ笑顔と優しい言葉と心がけを忘れないこと。

6. 深く入り込まずに良いコミュニケーションを取るには

馴れ馴れしい言葉遣いをしないこと(丁寧語で話す)と、家族とご近所の話は避けることが、深入り避けるコツ。

良いコミュニケーションを形成する近道は、帰り際に、さりげなくその方に関するひと言と、次への期待感湧く言葉を掛けること。

「軽そうなバッグですね。素敵! 次は2週間後の〇日ですね。お待ちしております」、「足、本当によくなりましたね。お買い物を楽しみですね。お気をつけて」

7. 受付での対応と電話との優先度

原則、目の前におられる方との対応が優先。

そのためには、パソコン作業の方や薬剤担当の方が電話当番にあたるなど、日ごろから役割担当を明確にしておくのが望ましい。

一人事務員の場合、手早く目の前の方の対応を済ませてから、電話を取り、「お待たせいたしました、〇〇クリニックです」と出る。

8. クレーム事例と対応

クレームの7割が待たされることに関するもの。他には、言葉遣いと技術と金額。待たせないため、の手順と時間を感じさせない工夫(テレビ・スクリーン・音響)が必要。

クレーム対応には、三変の原則以外の行動としては、姿勢を正し、深呼吸をして、落ち着いた声と言葉で第一声を。

その上で目の力を抜き、相手の右目を見上げるようにして話に耳を傾け、できるだけ相手に話をさせることと、話す時には敬語に注意すること。

好評につき第2回接遇研修会を開催します!

詳細は4面をご覧ください