

事務中級 第5分野 接遇

<目的>

医療業はサービス業という認識を持ち、選ばれる医療のため、職員の一人ひとりの応対、応接の良し悪しがある。病院の印象の大きな部分を構成する事を認識しなければならない。快い応対は病院全体の品格・評価・印象をよくすることにつながるためイメージを高める接遇を心がけなければならない。

<接遇>

接遇の要素では1)接遇のマナー(①身だしなみ ②表情③態度・動作④言葉づかい⑤心づかい) 2)環境の整備(①デスク・応接セットなど調達の管理②照明・整理整頓などの整備)が必要である。来客は応対を通じて自分が歓迎されているかどうか反射的にみている。常に明るい応対や、来客が心地よい感じをあたえられるように室内装備による美化を心がけなければならない。

接客は「礼儀正しい動作」を身につける事が大事である。おじぎの際の両手は、普通のおじぎは指先をももの中間ぐらいい、丁寧なお辞儀は指先が膝頭ぐらいいもってきます。訪問者に対して、公平に「明るく」「真心」をこめて迎えるようにする。

来客者の名前を覚える事は受付の基本的な仕事であり、担当者が不在でもできるだけ対応できるようにする。日頃から引継ぎ・情報交換を行うようにし、誰でも対応できるようにしておくのが望ましい。担当者不在の理由と戻り時間を伝え、用件を聞いたうえで、代理の者ではどうか、伝言は何かないかなどを尋ねる。

苦情を受ける時は、一人で対応せず、二人で対応する。その際、謝らずに相手の話を十分聞く事が大事である。相手がどんなに感情的であっても、あくまで冷静に対処しなければならない。

電話応対時に間違い電話がかかってきた時も、相手をとがめ立てするような言い方は避ける。

電話がきた時、両方で同時にかけ直すと通じないことが多いので、かけたほうからかけ直すのが原則である。

<話す態度、聞く態度>

人間関係を良好に保つ為の基本である。話とは、自分の話したいことを、話したいときに、どれだけ正確に伝えられるかにある。

<指示・命令の受け方>

組織活動においては、部下は上司の職務上の命令に従わなければならない。それは、各メンバーの活動を組織全体の動きに有機的に結び付けるためである。

上司の命令…口頭、文書、依頼の形、自主的な行動を期待する形。

(1)命令・指示は明るい態度で受ける。

(2)メモをもって

上司が繰り返し述べたり、強調したり、ゆっくりと話したりした箇所はメモしながら聞くようにする。指示・命令の内容と考えられる時は、印をつけておく。上司の話が終わったら、メモを見ながら概略を復唱し、やらなければならないことを確認する。

①命令を要領よくまとめ、正確にその内容をつかみとる習慣を身につけるようにする。

②どんな簡単な命令でもメモする。項目別に整理する。

③説明を受けるときは最後まで聞き、質問は途中でしない。自分のしようとする質問に気を取られて、命令の内容を把握することができない。

解説

<報告の仕方>

仕事が命令によって行われるのであれば、その結果については、当然命令した上司に報告しなければならないのも組織の中での基本的原則である。

その報告によって、上司は指示した仕事の結果を知ると共に、判断をして次の指示を出す。この報告ということは、病院内における全ての職種に適応されることである。命令と報告の繰り返しによって仕事は進められていく。

そこで報告の要領は、受命の時と同様5W1Hの方法である。この5W1Hを念頭において報告することが、間違いの少ないやり方といえる。

文書による報告は、内容が重要である場合や、内容が複雑で混み入っている場合、さらには誤解を招きやすい場合などに適している。そして何よりも記録に残ることである。図表やデータを添付するなど工夫をこらした報告書として作成することにより、上司にも納得を得られやすい。タイトル、宛名、提出者、提出月日、内容(結論を先に書く)、苦勞した点、将来の問題点、添付書類などの順になるが、いずれにしても報告書を見た上司がすぐに状況を把握できるものになっていなければならないとともに、上司が期待した内容であることが望ましい。

<訃報処理の基本>

訃報は早く理事長へお知らせする方法を取り指示を受ける事が大切である。

企画渉外不在時は上司の指示を受け、理事長へ直に報告または、メールする。

御包みを用意する時はのし袋は無造作にならないように薄墨で表書きを書く

お通夜	: お悔み
葬式・告別式	: 御霊前・御香典
初七日法要	: 御霊前・御花料

葬儀参列時

- ・葬式の形式、日時、場所などを調べる
- ・社内関係者で葬式へ参列する人を調べる
- ・前例を調べ、上司に確認して香典を用意する。
- ・参列する前に法人との関係を確認し、亡くなられた方について知っておくことが大切である。

供花を送る場合

- ・供花を贈る為、喪主の氏名と住所を調べる。

<お中元>

お中元を贈る時期は、関東地域は6月下旬から7月15日、関西地域は6月下旬から8月中旬であり、地域に合わせて贈り、時期外れにならないことが大切である。日頃お世話になっている方に感謝の気持ちを込めて、受け取られた方が負担に感じない程度の品物を贈る。贈る際は、時期外れにならないように、早めに手配することが大切である。

下記の3種類のおじぎはどのような時に行うおじぎか述べなさい

①



②



③



例題

解答	1.目的 ①協力を求める内容、用件が何であるか整理する。 ②どのような形で協力がほしいかをはっきりさせる 2.立場 ①相手の立場を考えどのように依頼すべきかを考える ②依頼する自分の立場を理解してもらう。 3.話し方・態度 ①相手を尊重する②相手に応じた話方をする。③誠意をもって話す ④熱意をもってはなす。
例題	電話が途中で切れてしまった時はどのように処理すればよいか述べなさい
解答	原則的には電話をかけたほうからかけ直します。どのような事情でできたにせよ「失礼しました」と詫びを入れます。
例題	間違い電話がかかってきた場合の対処方法を書きなさい。
解答	こちらの会社名と電話番号を伝え、相手がかけてきた番号を確認する。相手に不快感を与えずに間違い電話であることを伝える。
例題	上司の命令・指示を正しく受ける為のポイント書きなさい。
解答	上司の指示、命令を正しく間違いなく受けるためには、必ずメモと筆記用具を一緒に持参すること。上司の命令の要旨をメモしながら口出しをしないで最後まで聞くことである。そして、不明の点、納得がいかない点などについては、上司の話が終わった最後に確認して質問するようにし、確実に自分のものにする。
例題	上司へ文書による報告を行う場合の報告内容のポイント書きなさい。
解答	タイトル、宛名、提出者、提出月日、内容(結論を先に書く)、苦労した点、将来の問題点、添付書類などの順になるが、いずれにしても報告書を見た上司がすぐに状況を把握できるものになっていなければならないとともに、上司が期待した内容であることが望ましい。
例題	担当者が不在時の対処方法を書きなさい。
解答	担当者不在の理由と戻り時間を伝え、用件を聞いたうえで、代理の者ではどうか、伝言は何かないかなどを尋ねる。
問題	葬式に参列する際に、事前に確認しておいたほうがよい事項を書きなさい。
解答	・葬式の形式、日時、場所などを調べる ・社内関係者で葬式へ参列する人を調べる ・前例を調べ、上司に確認して香典を用意する。 ・参列する前に法人との関係を確認し、亡くなられた方について知っておく。
問題	お中元を贈る際の注意点を書きなさい。
解答	お中元を贈る時期は、関東地域は6月下旬から7月15日、関西地域は6月下旬から8月中旬であり、地域に合わせて贈り、時期外れにならないことが大切である。日頃お世話になっている方に感謝の気持ちを込めて、受け取られた方が負担に感じない程度の品物を贈る。

