

製作ニュース

相手のことを理解するチカラ、伝える技術……
歯科医院で働く人に求められるコミュニケーションの基本が
この1冊で身に付きます!

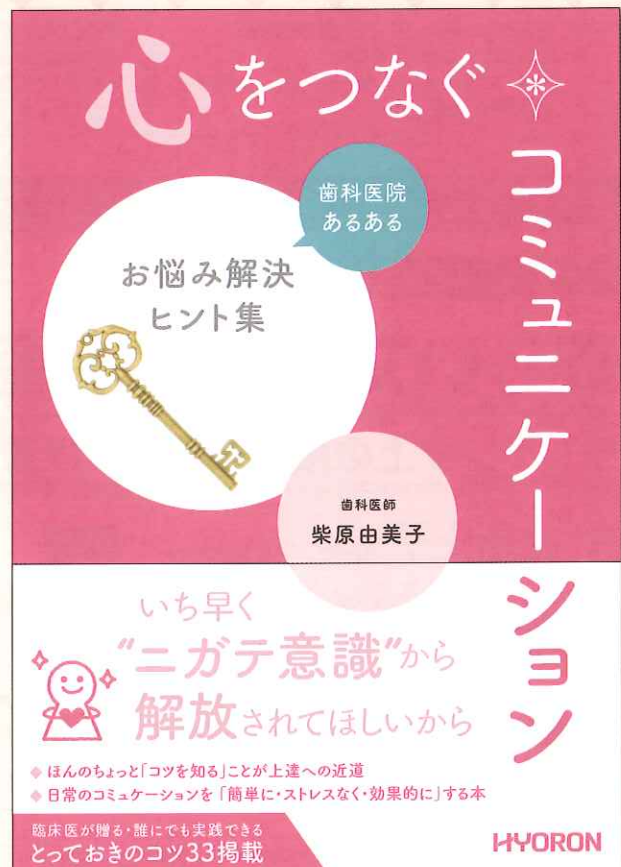
心をつなぐ コミュニケーション

2月発刊
予定!

歯科医院あるある お悩み解決ヒント集

著 柴原由美子 (歯科医師)

- 「苦手な人とうまく接することができない」「要求が多い人」の対応に困っている」「患者さんのモチベーションを上げるには?」など、患者さんや院内でのコミュニケーションに悩んでいることはないでしょうか。
- 本書は、日々臨床に携わる歯科医師であり、数多くのコミュニケーションのセミナーで講師を務める著者が、納得の具体例をもとに、わかりやすく・実践的に「コミュニケーション上達のポイント」を紹介しています。
- コミュニケーション力に不安を感じている方はもちろん、仕事や日常のコミュニケーションを「もっと簡単に・ストレスなく・効果的にしたい」と考えている方やスタッフを交えた院内勉強会の教本としても役立つ1冊です。



B5判・約80頁・2色刷・予価(本体2,800円+税)

ヒョーロンが贈る 女性スタッフのための接遇バイブル!

患者さんに愛され、信頼される歯科医院をつくるために!

患者さんを迎えてから見送るまで

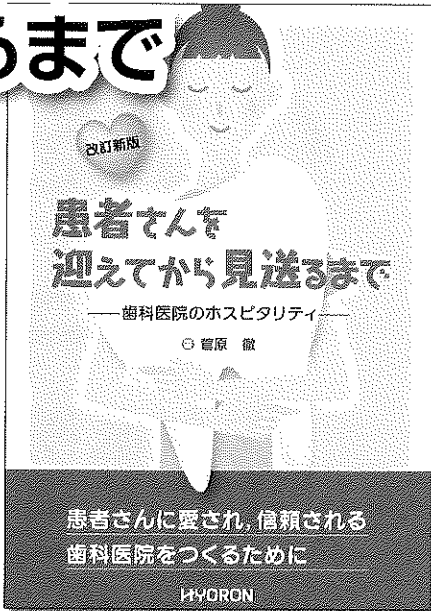
歯科医院のホスピタリティ

著 菅原 徹 (歯科医院経営コンサルタント)

- “新入スタッフに、まず最初に読ませたい本”として圧倒的支持を受け、1991年の初版発行より長く版を重ねてきた『患者さんを迎えてから見送るまで』の改訂新版。
- 時代性に合わせた内容改訂と新たな項目追加により、より実践的に“患者さん接遇・対応”の基礎から応用までをスタッフ自身が学べます。
- 各項目を文章+イラストの見開き2頁で見やすく構成。イラストを見るだけでもポイントがつかめます。

内容紹介

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| 1. なぜ、接遇・対応が大事なのでしょうか | 6. 患者さんを迎えてから見送るまで |
| 2. 患者さんの意識、そして心理と行動は | 7. 受付まわりの業務レベルを上げる |
| 3. 医院でのすてきな人間関係 | 8. 歯科医院の業務知識……その基礎となるもの |
| 4. 接遇・対応の基本——思いやりと優しさを表現する | 9. 仕事の中で成長する自分に |
| 5. 感じの良い電話対応 | 10. こんなとき どうする |



B5判・208頁
定価 (本体5,000円+税)

歯科医院の女性スタッフに贈る“品格を高める”実践書!

スタッフの品格が高まる

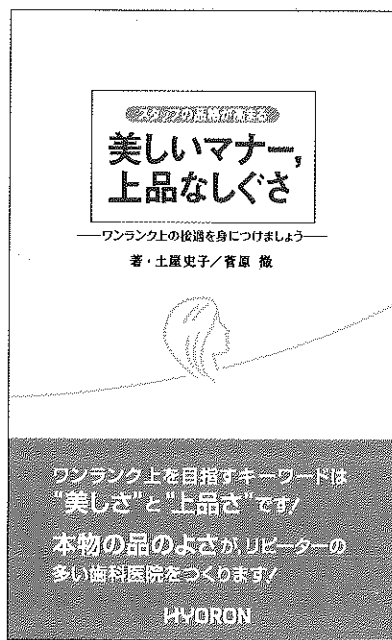
美しいマナー、上品なしぐさ ワンランク上の接遇を身につけましょう

著 土屋史子 (接遇インストラクター) ・ 菅原 徹

- 「サービスよりも価格」を求めている現代においても上質な顧客層は存在し、それは上質なサービス、ホスピタリティーのあるところに現れ、医療の現場においても同様です。
- 本書は、ホスピタリティー溢れる歯科医院にするために必要な“ワンランク上の接遇”の仕方を、「美しさ」「上品さ」をキーワードに、具体的に解説した自習書です。
- 歯科医院に価値を見出し、そして長く医院へ通うリピーターを多くするために、ぜひご活用ください。

内容紹介

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. 上品で、洗練されたスタッフに | 4. ひと味違うことばのエッセンス |
| 2. 品格を高める身だしなみ | 5. どこでも使える大人のマナー |
| 3. 上品な動作・しぐさ | 6. マナーの悩みに答えます |



新書判・140頁
定価 (本体2,000円+税)