

歯科医院の受付へ、ようこそ

WELCOME to DENTAL OFFICE

デンタルオフィスコンシェルジュ

歯科医院の受付は 賢く・優しく・美しく

患者様を迎えるあなたへ

林 美穂・下釜祐子 著

■ B5判 / 118頁 / オールカラー

■ 定価(本体3,600円+税)

ISBN978-4-263-44547-1



林 美穂・下釜祐子 著

2010年発行の
旧版からおよそ9年、
歯科医院の受付のための本が、

より洗練されて
新しくなりました。

歯科医院の受付として働く、あなたへ

受付として自身が成長しながら、患者様に寄り添い、洗練された接遇や応対ができるようになるための書籍です。

臨床とともに受付もこなす、あなたへ

日常診療で忙しいときでも患者様を上手にお迎えするヒントが、本書にはたくさんあります。

受付のある歯科医院にいる、あなたへ

診療室の手前の待合室という空間で、患者様に快適に過ごしていただくための心遣いや工夫が見つかります。

患者様をお迎えする、すべてのあなたへ

患者様が予約をしてから歯科医院に来院され、診療後お帰りになるまでのすべての段階でおもてなしをする、その最高のお手本がここにあります。

賢く・優しく・美しく

患者様をお迎えするために必要な心構え、
接遇、言葉遣い、気遣い…すべてがここに。

目次と内容

第1章 働く意味 どう働くのか?

受付として「働く」ということ／目標をもつ／ホスピタリティ

第2章 受付は医院の顔 好印象を感じていただくために

外見と第一印象／立ち居振る舞い／挨拶が、かけ声になっていませんか?／電話での対応／来客への対応／言葉遣い

第3章 始業前の準備と受付業務

始業前の準備 準備8割・仕事2割の心構え／
環境整備と清掃／お出迎え／会計業務／予約業務／
コンサルテーション／確認の連絡と対応事項／お見送り／
患者様とのコミュニケーション／クレームへの対応／
秘書的業務／受付は営業スタッフ／受付における会話

第4章 受付としての心のもち方

リフレーミング／日々の心がけ

1章から4章には、受付に必要な
心構えから患者対応、
さらには院内環境の整えかたまで、
患者様をお迎えるための
アイデアが満載です。

Check Point!

就業前の身だしなみ／お辞儀の仕方／茶菓に付いての決まりごと／
明るい表現 言葉の置き換えの例／基本的な敬語／
接遇用語／院内の環境整備／受付で用意しておくもの／
会計時には／予約システムの説明

CheckPointでは、さらに具体的な
立ち居振る舞いや言葉遣いの
お手本が示されています。

コラム、院長からひとこと…

接遇とは、「伝えた」と「伝わった」の違い／
たまには演技力も必要!／電話対応・新人のころ／
気配り上手になろう!／感じのよい電話対応 …ほか多数

日頃の接遇のヒントになるコラムや
コメントが散りばめられています。
患者様を迎えるあなたに寄り添います。

医歯薬出版 ご注文承り書

Welcome to Dental Office デンタルオフィスコンシェルジュ 歯科医院の受付は 賢く・優しく・美しく 患者様を迎えるあなたへ		()冊
納入店ご指定希望 ※納入店のご指定の場合 手数料はかかりません。	ご指定納入店名	直送希望 (2つの方法から お選びください)
		<input type="checkbox"/> ① 代引 450円 <input type="checkbox"/> ② 後払い400円*
お名前		TEL
ご住所 (〒 -)		

★必要事項をご記入のうえ、FAX 03-5395-7633にご送信ください。★弊社ホームページ<https://www.ishiyaku.co.jp/>からもご注文いただけます。