



先生の一言で患者さんもスタッフもポジティブになる!

歯科医師のための 言い換え事典

99

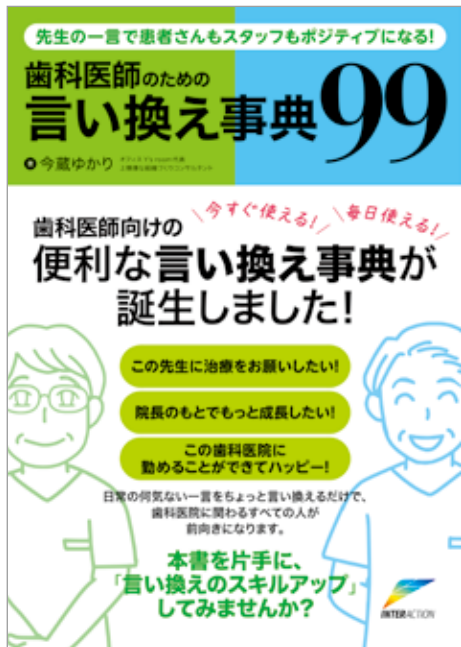
著 今蔵ゆかり オフィス Y's room 代表
上機嫌な組織づくりコンサルタント

院長の「伝え方」を少し整えるだけで
歯科医院に関わるすべての人が前向きになります!

よくある8つのチュエーション別に 99 の言い換えをご紹介します!

患者さんやスタッフへの言葉遣いを「相手が受け取りやすい言葉遣い」に言い換えるだけで、患者さんからの信頼や歯科医院のチーム力が自然と向上します。

患者さん・スタッフ・そして院長が上機嫌になる 「印象のよい言い換え」をマスターしよう!



著者
紹介

今蔵ゆかり

オフィス Y's room 代表
上機嫌な組織づくりコンサルタント

蔦屋(TSUTAYA)本部、カルチャア・コンビニエンス・クラブ(株)の創業メンバーとして、秘書・営業企画・人事を歴任。これまでに全国 5,900 社以上の企業・団体に講演を実施。リーダーの悩みに寄り添いながら、スタッフに伝わる言葉を共に整えている。歯科医院をはじめ医療・企業など幅広い組織で、全員が上機嫌で働けるチームづくりを支援している。

A5判 124 ページ
978-4-909066-87-9 C3047
定価 4,620 円(税込)

本書の立ち読みはコチラから →



おもな Contents

CHAPTER 1

患者さんが安心感と信頼感を抱く言い換え

初診の患者さんにあいさつをする時の声かけ
医療面接を始める時の声かけ
疾患を放置していた患者さんに対しての声かけ
エックス線写真を撮影する必要がある時の声かけ
初回検査終了時の声かけ
痛みを伴う治療を開始する時の声かけ など

CHAPTER 2

スタッフが自主的に考えて動くようになる言い換え

朝からやる気を引き出す魔法の第一声
片付けが滞っている時の声かけ
忙しいタイミングで声を掛けられた時の声かけ
患者さんに対する気配りをもっと意識してほしい時の声かけ
チーム全体で協力してほしい時の声かけ など

CHAPTER 3

スタッフ教育時に使いたい言い換え

新しく入ったスタッフへの最初の声かけ
何度説明しても覚えられないスタッフに対しての声かけ
スタッフに後輩の育成を頼みたい時の言い換え
自分で考える力をつけてほしい時の声かけ
さらにモチベーションを高める声かけ など

CHAPTER 4

スタッフを勇気づける際に使いたい言い換え

元気がないと感じたスタッフに対しての声かけ
クレームやトラブル後に落ち込んでいるスタッフに対する声かけ
期待どおりの結果が出なかったスタッフへの声かけ
ミスした時の不安を取り除いてあげたい時の声かけ
自己評価が低いスタッフに対しての声かけ など

CHAPTER 5

スタッフに改善を促す際に使いたい言い換え

あいさつを徹底させたい時の声かけ
返事をしない無反応なスタッフに対しての声かけ
苦手業務だからといって逃げているスタッフへの声かけ
一人で仕事を抱え込んでいるスタッフへの声かけ
やり方を改善してほしい時の声かけ など

CHAPTER 6

スタッフに仕事を振る際に使いたい言い換え

急ぎの仕事を頼みたい時の声かけ
「誰でもいいから早く手伝ってほしい」と思った時の声かけ
新たな業務を頼みたい時の声かけ
患者さんへの対応を引き継ぎたい時の声かけ
ミスやロスを減らしたい時の声かけ など

CHAPTER 7

スタッフからのネガティブな言葉に対する返答

「このやり方は効率が悪いです」と言われた時の返答
「私には無理です、できません」と言われた時の返答
「忙しいから後回しにしたい」と言われた時の返答
「責任をとりたくありません」と言われた時の返答
「あの人は苦手です」と言われた時の返答 など

CHAPTER 8

スタッフに言いにくいことを柔らかく伝える言い換え

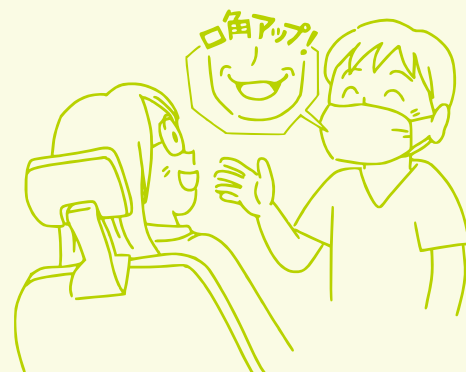
もっと明るく振る舞ってほしいスタッフへの声かけ
「また同じことを言わなくちゃいけないのか」と感じた時の声かけ
新しい取り組みを始める時の声かけ
セミナーや研修で学びを深めてもらいたい時の声かけ
若い世代のスタッフの考え方に戸惑いを感じた時の声かけ など

CHAPTER 9

上機嫌な信頼関係を作る院長の5か条

話しかけられた時は、まず相手の目を見るべし
マスクの下で口角をスッと上げるべし
相手が話し終えるまで遮らず聞くべし
「ありがとう」を惜しまず口に出すべし
患者さん・スタッフには平等に丁寧に接するべし

立ち読みはこちら↓



注文票

品名	定価	冊数
歯科医師のための 言い換え事典99	4,620円 (税込)	



インターアクション株式会社

東京都町田市大蔵町 507-1

TEL 070-6563-4151 FAX 042-860-3151

<https://interaction.jp>