



受付 マニュアル

----- これだけは徹底しましょう！ -----

笑顔

受付内に鏡を置きましょう。笑顔は作れていますか？

よく相手を見る

患者さんの様子をよく観察しましょう。
気遣いの言葉をかけることが出来れば good!
「つらいか？」「緊張しているか？」
会話するだけで辛い方もいらっしやいます。
患者さんの様子に合わせた声掛けを。



患者さんより先

患者さんに声をかけられてからあいさつしていませんか？
入って来られたら必ずこちらから声をかけましょう。

あいさつは大きな声でハッキリと

受付は医院の顔です。あいさつは明るくハッキリと！

----- 番外編 -----

きれいな日本語を使いましょう

スタッフ同士の会話であっても、患者さんに聞かれている場合には十分に注意しましょう。