

拝啓 師走の候、先生方におかれましてはますますご清栄のこととお喜び申し上げます。  
この度DVMsでは、第8回目となる接遇セミナーシリーズとして、2020年度に新たに社会人となる皆様に対するセミナーを企画する運びとなりました。毎年非常に好評なセミナーです。貴院の新入職員の志気高揚や、職場に不可欠なビジネススキルを学ぶ場としてお役立ていただければ幸いです。

## 研修の概要と効果

- 社会人の心得(道德感)の理解
- 選ばれる病院としてのビジネスマナーの習得
- できる社会人の行動のコンピテンシー習得
- 社会人としての姿勢とモチベーションUP

## 研修プログラム

### ・フレッシュマンの役割

新人が期待されていること  
ビジネスマンの仕事方程式  
できる新人の具体的な行動



### ・サービスマナーとは何か？

私が受けたサービスの○と×  
サービスマナーの基礎知識

### ・第一印象の大切さ

メッセージカード【わたしの第一印象】  
メラビアンの法則

### ・サービスマナーの5原則

笑顔・挨拶・態度・身だしなみ・言葉遣い

### ・仕事のクオリティテスト

上司からの仕事依頼  
PDCA・報連相

### ・電話対応

※グループワーク形式で、同じ立場の別病院の方と意見交換を行うことで、より多くの気付きを得ることが可能です。

### 【講師紹介】

出川 景子(でがわ けいこ)

1992年から都内のシティホテルに勤務、2001年にセルリアンタワー東急の開業に携わる。2014年よりDVMsどうぶつ医療センター接遇セミナーシリーズを担当。毎回受講者より、その充実した講義内容に好評を得ている。

### 【実施概要】

研修日時： 令和2年4月1日(水)

研修時間： 10:00~17:30(受付開始9:30~)

料 金：【株主会員病院】 1人目 5,000円(税込)  
2人目から 8,000円(税込)  
【株主会員外病院】 1人 10,000円(税込)  
(受講者昼食付)

対象者： 2020年度新入職員の皆様 及び  
2019年度新入職員の皆様

定 員： 30名(定員になり次第受付終了となります)

会 場： TKPガーデンシティPREMIUM横浜西口  
カンファレンスルーム3A  
神奈川県横浜市西区南幸2-19-9 TKP横浜ビル

持 ち 物： 筆記用具・ビジネススーツでお越し下さい

### 会場地図：



## FAX送付先： 03-5641-5756

所属動物病院名	電話番号 FAX番号	
(ふりがな) ご担当者様氏名	メールアドレス	
(ふりがな) 参加者氏名	(入職予定・2019年入職/獣医師・看護師・受付・その他)	
	(入職予定・2019年入職/獣医師・看護師・受付・その他)	
	(入職予定・2019年入職/獣医師・看護師・受付・その他)	

FAXにてお申込ください。本研修は**事前入金**となっております。お申込完了後、(株)エールライフよりご請求書をお送りいたしますので、指定口座にお振込みをお願い致します。また、入金後はセミナー不参加の場合でも**受講料金の返金は致しかねます**ので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。ご参加者様が3名以上になる場合は、こちらの用紙をコピーしてご利用ください。当プログラムは、株式会社DVMsと株式会社エールライフによる協同事業となっております。

※ご記入いただきました情報は目的外には使用しないこととし、適切にお取扱いたします。なお、FAXを間違われて送信した場合、弊社は一切の責任を負いかねますのでおかけ間違いには十分ご注意ください。