

**エクセレントな歯科医療者と**

**ハイレベルな組織人をめざして**



**DBMコンサルティング**

## DBM研修の真髄

ヒューマンスキルを鍛えることは  
表現能力を高め、コミュニケーションを円滑にすることに  
他なりません

それは  
顧客の歓心を引くために愛想をふりまくことや  
顧客におもねることではまったくありません

相手に対する敬意の最高の表現は  
自分自身が  
教養ある身だしなみ、言葉遣い、態度をとることのできる人間でいる  
ことに尽きると考えています

DBM研修は小笠原流礼法を基本に置き

その上に  
企業向けサービスマネジメント  
組織開発、個人の能力開発、コーチング講座など  
いくつもの研修によって学んだノウハウと  
長年積み重ねてきた  
歯科医院における組織活性コンサルティングでの体験を加味し

歯科医療サービスにおける  
正統な対人関係能力を磨くことを

真髄としています

## ※※※※※※※※※ 目 次 ※※※※※※※※※

### [I] エクセレントな歯科医療者を目指そう

■ 歯科医療サービスをデザインする	2
■ 評価の関所を理解する	3
■ 身だしなみチェック	4
■ 姿勢の基本	6
■ お辞儀の基本	7
■ 物の授受の基本	8
■ 話し方の基本	9
■ 敬語表	12
■ PSを意識した応対を目指す	14
■ 気品あふれる歯科医院を目指す	15
■ 歯科医院における真実の瞬間「電話応対」	16
■ 歯科医院における真実の瞬間「来院応対」	19
■ 歯科医院における真実の瞬間「待合室応対」	20
■ 歯科医院における真実の瞬間「診療室への誘導」	21
■ 歯科医院における真実の瞬間「治療準備」	22
■ 歯科医院における真実の瞬間「治療・説明」	23
■ 歯科医院における真実の瞬間「終了・見送り」	26

### [II] ハイレベルな組織人を目指そう

■ 社会人としてのルール	27
■ ホウレンソウの重要性	28
■ 最重要テーマ『医療安全への取り組み』	29
■ Incident Report	32
■ 対人関係能力向上のカギ — EQ	33
■ 素敵にスタッフへの7箇条	36
■ エンプロイアビリティ	39
■ 『できる人』になろう	40
■ ミーティングに臨む姿勢	41