

Vol.12 正しいクレーム対策を身につける

## 本日のテーマ：正しいクレーム対策を身につける

### 1. クレームになる要因（歯科医院において）

■

■

■

■

### 2. Work①クレームの事例共有

### 3. Question 謝罪すべき 謝罪すべきではない

### 4. 実践クレーム対応

正しいクレーム対応の手順

①

②

③

守るべき2つのこと

\*

\*

Vol.12 正しいクレーム対策を身につける

## 5. クレーム NG 対応

その①：

その②：

その③

その④

## 6. Work②クレーム対応事例ワーク

■ クレームを受けたスタッフの初期対応はどうする？

■ 一人で対応するのか？

■ 同じクレームが出ないように何をすべきか？

Vol.12 正しいクレーム対策を身につける

## 7. クレーム対応はなぜ大事なのか

✓

✓

## 8. Work③クレーム対応事例ワーク

患者役からみたアドバイス

【 今日の気づき 】

--