



歯科衛生士・スタッフ向け 人間関係&話法&クレーム対応セミナー



1

もう一人で悩まない！ 人間関係構築力向上 セミナー

2021年8月28日(土)
13:00~15:00

投票 チャットワーク ブレイクアウトセッション ワーク

1. 職場におけるチームワークの重要性

- 職場におけるコミュニケーションの目的
- 集団とチームの違い
- 良好な関係構築のヒント

2. チーム力向上のために

- ～他者への適切な働きかけ方を理解する
- 対人場面における自身の行動傾向を把握する
- エゴグラム、OK図表
- チーム力向上のために

お申込フォーム



※オンラインセミナー配信サービス「Zoom」を使用します。

<https://bit.ly/3dww8Xd>



2

言いにくいことも言い合える！ アサーション話法 セミナー

2021年8月28日(土)
15:30~17:30

投票 チャットワーク ブレイクアウトセッション ワーク

1. コミュニケーションの基礎

- コミュニケーションとは何か ●ミスコミュニケーションの発生要因とその影響 ●「正しく」伝える・「誤りなく」受け取るための心得と具体的行動
- 正確な情報授受のための3つのポイント

2. より良い関係構築のためのアサーション

- アサーションとは ●コミュニケーションにおける3つのタイプ ●自分の気持ちを適切に伝える技術(アイメッセージ/DESC法) ●DESC法を活用したアサーティブな意思伝達演習

お申込フォーム



※オンラインセミナー配信サービス「Zoom」を使用します。

<https://bit.ly/3hvlOMO>



3

クレーム=怖いからの脱却！ クレーム対応 セミナー

2021年10月2日(土)
14:00~17:00

投票 チャットワーク ブレイクアウトセッション

1. 今の時代の「クレーム」とは

- 些細なことがクレームに発展する背景
- カスタマーハラスメントという考え方

2. お客様の怒りの矛先を自分に向けないために

- クレマーから狙われやすい従業員の特徴
- 対応手順の大原則 ●「モノ要因クレーム」を「ヒト要因クレーム」に発展させないために

3. クレーム対応の具体的なヒント

- 対応の基本ステップと具体的なフレーズの紹介 ●エスカレーションについて ●クレーム対応で心が疲弊しないために

お申込フォーム



※オンラインセミナー配信サービス「Zoom」を使用します。

<https://bit.ly/367BPip>



8/28 講師 菊池 静香 氏

キャリアバンク株式会社登録講師
北海道教育大学岩見沢校 非常勤講師

【保有資格】ビジネスマナーインストラクター、イメージコンサルタント TAカウンセラー、産業カウンセラー、博士(政策科学)



10/2 講師 中 亜由美 氏

キャリアバンク株式会社 インストラクター

●住宅設備機器メーカーにてショールームアドバイザーとしてプランニング業務を担当 ●コンタクトセンター2社にて管理職・オペレーターの育成業務・品質管理業務を担当 ●大阪商工会議所 メンタルヘルス・マネジメント検定Ⅲ種(セルフケア)

受講料

① ② ③ のうち	1つ受講	お一人 6,600円(税込)
	2つ受講	お一人 11,000円(税込) (1つあたり 5,500円)
	3つ受講	お一人 13,200円(税込) (1つあたり 4,400円)

お振込の場合	銀行名・支店名	北海道銀行 薄野支店	ご請求の場合	当社のお取引で、通常の歯科材料と合わせてご請求させていただきます。
	預金種別・口座番号	普通 0018236		
	口座名義	北海道歯科産業株式会社		

※振込の際に「ご依頼人名」は、「ZOOMの登録者名」でお願いいたします。 ※お振込みの場合、受講料の入金をもってお申込み完了とさせていただきます。 ※振込手数料は各自負担願います。 ※キャンセルの場合、返金は致しかねます。

お問い合わせ

TEL.011-813-5556
9:00~18:00 土日・祝日除く

MAIL.
info@hokusan-kk.co.jp

主催



北海道歯科産業株式会社
HOKKAIDO SHIKA SANGYO
DENTAL SOLUTION 1952

協賛

CAREER BANK

※個人情報は、セミナーの運営、管理、資料送付等を目的として収集させていただきます。また、後日当社のご案内を送付させていただきます場合がございます。個人情報は厳正に管理し業務委託先以外の第三者に開示、提供することはありません。