

# 令和5年度 コンプライアンス研修会

主催：公益社団法人茨城県薬剤師会

令和4年度開催の標記研修会では、「薬局でのカスタマーハラスメント対応」と題した講演会を開催し、大変好評でした。その際に取りらせていただいた参加者アンケートには、コミュニケーションスキルについても学びたいとの反響が多く寄せられました。

そこで今回は、「イライラ患者様も笑顔に！心をつかむ接客術」と題して、元接客日本一の須田早苗氏からご講演いただきます。須田氏は、登録販売者として医薬品販売をしていたこともあるコーチングの専門家で、患者さんの気持ちや感情にふれてニーズをつかむ方法や、薬剤師として信頼されるためのコミュニケーションスキルを学ぶことができます。

記

- 1 日 時：令和6年3月10日（日）午後1時～4時
- 2 開催場所：茨城県薬剤師会館3階「大会議室」（水戸市笠原町978-47）
- 3 対 象：茨城県内に勤務する薬剤師
- 4 プログラム：**裏面参照**  
「イライラ患者様も笑顔に！心をつかむ接客術  
～接客コーチングスキルで接客満足度アップ！より信頼される薬剤師になる～」  
元接客日本一のライフコーチ 須田 早苗 氏
- 5 定 員：60名
- 6 参加費：2,200円（税込）、（茨城県薬剤師会会員は1,100円（税込））  
※お申込み受付完了後、2月中旬頃に受講のためのご案内と振込用紙をお送りいたします。
- 7 単 位：日本薬剤師研修センター研修認定薬剤師制度 2単位を申請予定
- 8 申込方法：茨城県薬剤師会ホームページに設ける本研修会案内ページに設置する申し込みフォームから2月5日（月）までにお申込みください。他の方法では申し込みませんので、ご了承ください。  
なお、申込フォームには、「事前質問」の項目を設けますので、プログラムに纏わるもので講師への質問がある場合には、お気軽にご記入ください。



- 9 問合せ：公益社団法人茨城県薬剤師会（担当：所、種村） TEL029-306-8934

# イライラ患者様も笑顔に！心をつかむ接客術

接客コーチングスキルで顧客満足度アップ！  
より信頼される薬剤師になる。

## このような方におすすめします

- 日々の患者様対応で課題を感じている方
- コーチングの考え方とコミュニケーションスキルを学んで接客力を向上させたい方
- コーチングマインドを身につけてメンタルを強化したいと思う方

## 研修内容（予定）

- コーチングの基礎知識
- なぜ今コーチングが注目を浴びているか
- 相手のニーズに向き合う
- 心に響くコミュニケーションとは
- 接客対応力を高める実践ワーク

コーチングは、目標達成のためのスキルとして浸透しつつありますが、実は接客対応の場面で応用することができる“コミュニケーション技術”でもあるのです。

それらの中から実践で使えるスキルをお伝えし、コーチングの考え方も身につけていただける講座内容を予定しております。

心に響くコミュニケーションが患者様の信頼を得るためには必要不可欠。

この研修を受講することで、接客力(患者様対応)を向上させ、より一層信頼される薬剤師を目指していただけます。

ご参加をお待ち申し上げます。



講師：須田 早苗  
すだ さなえ

元接客日本一の  
ライフコーチ

1961年生まれ  
茨城県日立市在住

2011年より定年まで  
ツルハドラッグ勤務

コーチエアカデミアと  
Meta Creation Coachingに  
コーチング習得。

そのスキルを接客に活かし  
結果接客日本一を獲得する。

現在オンラインをメインに  
コーチングセッションや  
各種セミナーを開催している。