

接客・マナー徹底研修会 アンケート

出席者30名(回収率100%)

1、研修に参加される前に、仕事上(それ以外でも結構です。)で何かお悩みはありましたか？

(ご自由にご記入願います。)

- ・お客様への接客
- ・報連相が上手にできない事が悩みです
- ・大きな声が出ないこと、挨拶後の一言が上手くできないことです。
- ・接客に自身がいないために、はっきりとした会話ができていなかった。
- ・お客様に好かれたいが多々あったこと
- ・スキルアップ
- ・特にありません。帰ったらすぐ寝てしまうこと
- ・お客様の言葉を、あまりきかない?!自分でしゃべる方が多いと良く言われる。
- ・自分に何が足りないか、どこを伸ばすべきかという明確な判断ができない
- ・接客をされていてお客様を本当に満足させているか。新人にちゃんと指導出来ているか?など、不安に思っていました。
- ・特にはないです。
- ・スタッフ教育のスキルアップ
- ・退院時アンケートに年に何回かクレームがあり、その都度病棟内で話し合っているのが、忙しい時だと接遇が難しくなるとスタッフから言われることがある。
- ・電話で話す時の敬語の使い方がよく分からない。電話での電波等が悪く相手様の名前が聞き取りづらく、何回も聞き直してもいいのかどうか
- ・営業で取引先等にお伺いする際のマナーなどが不安に思っていました。
- ・特になし
- ・特にありません

2、何でこの研修をお知りになりましたか？(ご自由にご記入願います。)

- ・フェイスブックの情報
- ・会社の紹介
- ・会社からの紹介
- ・会社から
- ・上司の紹介
- ・フェイスブックでお誘いを受けました
- ・知人の紹介により
- ・会社からのお知らせ
- ・職場からの紹介
- ・上司
- ・法人会の広報誌により
- ・フェイスブック
- ・会社で
- ・仕事上の上司から
- ・法人会よりFAX
- ・職場の方からのおさそい
- ・自社の社長にすすめられて知りました
- ・社内周知
- ・社長からのすすめです。
- ・講師のフェイスブックより

- ・会社のすすめで
- ・会社のすすめで
- ・フェイスブックの友人から
- ・前回の北法人会時局セミナーにて
- ・職場でこの会員になっている
- ・弊社社長のすすめで受講させていただきました
- ・北法人会のFAXにて
- ・北法人会のご案内

3. すぐ申し込みしていただけましたか？又は、しなかったとしたら、それはなぜですか？

(ご自由にご記入願います。)

- ・私の立場として参加させていただいて良いものか考えましたので・・・前日で申し訳ございません。
- ・申し込みました
- ・すぐにしました
- ・すぐ申し込みました
- ・上司
- ・社長が申し込みました
- ・しなかった。別件と予定がかぶっており、調整を試みていたため
- ・しました
- ・即申し込みました
- ・すぐ申し込みました。対象にはあてはまらなかったですが、新人指導などがあるので自分も初心に帰り勉強をしたかったのだ
- ・シフトがわかってから申し込みました。
- ・はい
- ・はい
- ・早い方だと思います
- ・すぐに申し込みました
- ・すぐに申し込みました
- ・はい

4. 何が決め手となって(どんなご期待があって)ご参加いただけただけなのでしょう？

(ご自由にご記入願います。)

- ・長年研修会講師として経験も知識も豊富な講師より勉強させていただきたいと思いました。
- ・上司からのススめ
- ・自分の能力向上を目指して
- ・講師のマナー講座をきちんと受けてみたかったのだ(自分がマナーを教える際の参考に)
- ・上司
- ・世の中を知ってこい
- ・これから社会に出る上でのマナー向上
- ・何か得るものがあればと思って？
- ・接客や言葉使いが上手くできるようになりたい
- ・全てお客様に通用する接客対応が知りたい。
- ・接客がリーチンワークのようにないか見直したいと感じた為、自分の知らない接客のテクニックを勉強したかった為
- ・接客マナーは奥が深いので常に勉強だと思っています。初心に帰りいっぱい吸収してきたいです。
- ・講師の魅力
- ・医療事務員として、多くの方と接するから
- ・病棟での接遇係ですが、なかなか広めるのは難しいため、基本を振り返り、病棟で活かし広められるように受講しました。

- ・お客様との会話が苦手な為
- ・今年の4月から受付業務になったので、今後の参考になればと思い参加しました。
- ・実際に正しいマナーを学び、今後弊社のスタッフにも伝えていければと思い参加させていただきました。
- ・接客のことをなんとかしなければと考えていた矢先だった
- ・研修内容に興味がありました

5. 実際に参加させてみていかがでしたか？良かったことなどがあればお聞かせください。

(ご自由にご記入願います。)

- ・自身の内容を改めて見つめ直すことが出来ました。理論的に理解も深まりました。初めて知ることもあり、大変有意義でした。ありがとうございました。
- ・細かい所まで、お話いただき、ありがとうございます。
- ・すごく前向きに、接客ができるように気持ちが高まりました。ありがとうございます。
- ・日々に活かしていきたいと思いました。
- ・自分のためになることがたくさんありました。
- ・基本的なマナーの考えと実際的なマナーを学ぶことが出来大変勉強になりました。ありがとうございました。
- ・すごく良い勉強になりました。ぜひ今後、活かしていきたいと思います。
- ・さまざまな場面で活用できる内容でしたので今後、活用させていただきます。
- ・初心を見直すきっかけになりました。
- ・お辞儀してでも角度によって意味が違ってくるのがわかりました。すごく勉強になりました。
- ・すごく取り入れるものがたくさんありました。
- ・自分の会社のことしか知らなかったのが、色々と新鮮でした！
- ・次のことで得るものがあつた。・姿勢の改善・普段のコミュニケーション改善
- ・マナーだけではなく、売上につながる接客や動作、しぐさ、身振り等、詳しく学べてよかったです。
- ・わかりやすく良かったです。
- ・接客マナーの大切さをわかっていても、なかなか会社にとり入れることができずにいたので、このような機会をこれからも利用させていただきたいと思います。
- ・姿勢や言葉使い、これから役立つことをたくさん聞いて良かったです。
- ・本当に凄く自分が出来ていなかったことがわかり良く勉強になりました。色々練習できて良かったです。
- ・出来ていることはこれからも継続して、足りないことを、当たり前前にできるよう努力し、習慣づけようと思えました。初心にかえり！本当にありがとうございました！！
- ・初心に帰りとっても勉強になりました。忘れていたことなど思い出し、また、今日から接客を頑張ろうと思います。
- ・すごく勉強になりました。常に気を付けながら接客に努めたいと思います。
- ・講師のセミナー最高です。ありがとうございました。
- ・今までになかった視点でのお客様と接することができると思います。
- ・とても受けやすい研修で、学ぶことが出来ました。
- ・患者様にどう対応していたかえを振り返ることができました。基本をしっかりし、病棟に広めたいと思います。
- ・接客の基本が分かり大変参考になりました。明日皆にも話したいと思います。
- ・立ち振る舞いを実際にご指導いただき、今まで正しいか不安ながらも行っていた礼儀作法を再確認することが出来ました。ありがとうございました。
- ・講師のお話がとても良かったと思います。小さくても、大切なところを教えて頂けたと思います。
- ・とても勉強になりました。先生の説明の仕方が具体例などあり理解しやすかったです。ありがとうございました。