

Unit 1 – Receiving a Call from a New Patient

Look at the points A to F for a good telephone impression.
Rank them with a partner. 1 = Most Important.



Telephone manner matters!



1=

Good Manners

サンプルページです。

お問い合わせ : TEL: 050-3368-8300 (販売) EMAIL: info@stella-innovations.com

著作・製作 株式会社ステライノベーションズ

problems carry and portery

6=



OCABULARY

Check your vocabulary! Underline or **highlight** any new words.

receive a call : 電話を受ける
 a/the reception : 受付
 a/the dental clinic : 歯科医院
 a/the dental assistant : 歯科助手
 a/the dental nurse : 歯科看護師
 make (schedule) an appointment : 予約をとる
 certainly : かしこまりました
 a/the check up : 検査
 my tooth is aching : 歯が痛い (うずく、ずきずき痛む)
 my tooth is sore : 歯が痛い (ひりひり痛む)
 an upper molar : 上の奥歯
 a lower molar : 下の奥歯
 be booked up : 予約がいっぱいです
 spell your name : 名前のつづりを言う

Is that right? : 合っていますか
 a/the insurance card : 保険証
 be charged : 請求される

Key Expressions:

"Could you describe your problem?"

どうされましたか。

"I'm sorry to hear that".

それはお辛いですね。

"How about 6 p.m.?"

午後6時はいかがでしょう。

"Could you tell me your phone number?"

電話番号を教えてくださいませんか。

"We'll take good care of you."

きちんと治療します。

DA	お電話ありがとうございます。山田歯科でございます。
PT	こんにちは。英語は話せますか。(Hello. Can you speak English?) ※ 英語が話せるスタッフに代わってもらう場合 Please wait while I get an English speaking staff member to help you. (英語が話せるスタッフに代わりますので、お待ちください。)
DA	Yes. But please talk slowly . This is Yamada Clinic. My name is Inaba. How can I help you?
	はい。ただし、ゆっくり話していただけますか。こちらは山田歯科のイナバです。どうされましたか。
PT	I'd like to make an appointment , please? 予約をとりたいのですが。
DA	Certainly . May I have your name? かしこまりました。お名前をお願いいたします。
PT	Yes, it's Tim Jones. はい。私はティム・ジョーンズといます。
DA	Ok, Mr. Jones. Thank you. Could you describe your problem, or would you just like a check-up? ジョーンズさんですね。ありがとうございます。どうされましたか？それとも検診のみをご希望ですか？
PT	One of my teeth is aching . 歯が痛いんです。
DA	I'm sorry to hear that . Which tooth is aching, is it one of your upper or lower molars or a front tooth? それはお辛いですね。上か下の奥歯、前歯のどの歯が痛みますか。
PT	I think it's one of my upper molars. 上の奥歯だと思います。
DA	Ok. Does it hurt all the time, or when you eat and drink? わかりました。常に痛みますか。それとも食べたり飲んだりした時に痛みますか。
PT	It hurts when I bite. 噛んだ時に痛みます。

サンプルページです。

お問合せ : TEL: 050-3368-8300 (販売) EMAIL: info@stella-innovations.com

著作・製作 株式会社ステライノベーションズ



Discussion – A Global Reception

How can you make a welcoming, helpful and global clinic and area?



reception

サンプルページです。

お問い合わせ : TEL: 050-3368-8300 (販売) EMAIL: info@stella-innovations.com

著作・製作 株式会社ステライノベーションズ



the skills you need for your job. Think of each lesson as training to improve your clinic's service for English speaking patients and keep patients coming back to your clinic!

SAMPLE