

飼い主さんの心に響く！ 接遇レッスン

vol.1 どうしたら予防に興味を持ってもらえるの？

〔執筆〕田中 理咲 (たなか りさ)

動物病院ヒューマンスキル育成コンサルタント。元航空会社客室乗務員。家族(獣医師)の影響もあり動物病院業界へ転職。病院運営サポート、人材育成に携わった後、接遇や後輩育成、マネジメントなどヒューマンスキルに特化したセミナーや執筆を行う。「1年目に身に付ける社会人マナー&接遇スキル50」も執筆。



一般論や薬の「説明」で終わっていませんか？

「人がいちばん興味があるのは自分」です。どんなに正しく分かりやすい説明であっても、「自分」に関係がある、「自分」に良いことがあるなど「自分事」にならないと、心は動かないのです。

ここが惜しい！ 改善ポイント



【シーン1】

「予防、やめちゃったんですねえ～」

- ▶ 責められていると感じると逃げたくなり「自分事」にならない…。
- ▶ あえて続けられないことに「共感」してみることで「自分事」に！
- ▶ 分かってもらえていると感じると、悩みや問題を話してみようと思える！



【シーン2】

「ノミ・マダニ予防は必要です」

- ▶ 自分とウチの子に「どんな良いこと」があるか分からないので「他人事」のまま…。
- ▶ 飼い主さんやその子にとっての「もっとHAPPY」をプラスして「自分事」に！
- ▶ 今よりもっと快適になる、安心する、楽しめる、自由になるシーンを想像してみよう！



【シーン3】

「こちらは1回の投与で効果が3か月続きます」

- ▶ 「説明」で終わってしまっているので「他人事」のまま…。
- ▶ 飼い主さんの「悩みの解決」をプラスすることで「自分事」に！
- ▶ 日常生活の中での嫌なこと、避けたいこと、大変なことは何かを想像してみよう！

良い対応事例と田中先生の解説動画を
こちらのページで今すぐチェック!!

