

# 飼い主さんの心に響く！ 接遇レッスン

## vol.3 駆除薬の確実な投与を促すには？

(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。



### 人は忘れる生き物。忘れないためにできるサポートは？

人は忘れてしまう生き物。忘れてはいけないことも忘れてしまうものです。一説によると、1時間後には56%、1日後には74%も忘れてしまうそうです\*。忘れるものだと受け入れて、忘れないためのサポートをしていきましょう。

\*「エビングハウスの忘却曲線」/ Hermann Ebbinghaus(ドイツの心理学者)

### ここが惜しい！ 改善ポイント



#### 【ポイント①】

飼い主さんを「聞く気」にさせられていないのが惜しい！

- ▶ 診察が終わると、飼い主さんは次の予定など別のことに意識が向き集中力が低くなる……。
- ▶ 大切なことを伝える時は、飼い主さんの「聞くスイッチ」を押す意識が大切！
- ▶ どうすれば「聞くスイッチ」をONにできるか考えてみよう！



#### 【ポイント②】

「お気を付けてください」だけで終わってしまっているのが惜しい！

- ▶ 何に気を付ければよいか、具体的なイメージがもてない……。
- ▶ 「予測される問題」が具体的に示されると、脳は解決策を探し始める！
- ▶ 忘れる以外にも、投薬に関して、飼い主さんに起こりうる問題を想像してみよう！



#### 【ポイント③】

「忘れないための解決策」を提案できていないのが惜しい！

- ▶ 飼い主さんは、自分がとるべき具体的な行動が見えていない……。
- ▶ 「解決策」をいくつか示し、最適なものを選んでいただくのがベスト！
- ▶ 投薬を忘れないための工夫を1つではなく、複数ピックアップしてみよう！

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！！

