

飼い主さんの心に響く！ 接遇レッスン

vol.2 予約時間を守ってくれない飼い主さんにどう対応する？

(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。



「遠慮」と「配慮」は違う！ 配慮ある明確なお願いをしよう

「慮」は「思いめぐらす」という意味。思いを相手から『遠』ざける遠慮と、思いを相手に『配』る配慮。似ているようで、全然違うものなのです。どう伝えればお願いを聞いてくれるのか？ 遠慮ではなく配慮をしていきましょう。

ここが惜しい！ 改善ポイント



【ポイント①】

「予約をお取りする段階での案内」を改善！

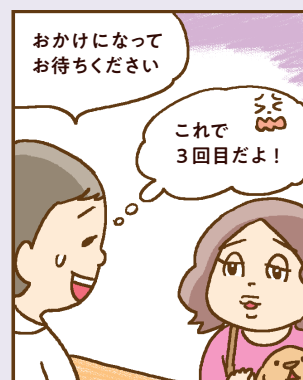
- ▶ 飲食店や美容院の予約と同じで「予約時間＝診察時間」と捉えている飼い主さんも多い……。
- ▶ 「どのように予約を取っているか」、「**具体的なお願い**」を事前にきちんとお伝えするのが配慮！
- ▶ 30分枠に複数の予約をお取りしている場合、どのように伝えて理解を得るか考えてみよう！



【ポイント②】

遅れてきた際の「いえいえ」、「大丈夫ですよ」が惜しい！

- ▶ 優しい気遣いのつもりが、「遅れても大丈夫」と思わせてしまう原因に……。
- ▶ 「**遠慮**」ではなく、伝え方に「**配慮**」を加えましょう！
- ▶ 次回から遅れずに来ていただきたいことを「**配慮ある言い方**」で考えてみよう！



【ポイント③】

遅れてきたことで診察の受付順がどうなるのか、事前案内していないのが惜しい！

- ▶ もしかしたら「自分より後に来た人が先に呼ばれた！」とトラブルになるかも……。
- ▶ 診察の受付順について、事前案内する「**配慮**」をプラス！
- ▶ 「(遅れてきたことで)診察順が前後する可能性があること」の伝え方を考えてみよう！

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！！

