

飼い主さんの心に響く! 接遇レッスン

vol.4 上手に来院を促すには?

(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。



「迷わないようにしてあげる」ことが大切です!

緊急時以外で来院を促す時、迷っている飼い主さんの「意思決定の手助け」をする意識をもってみましょう。

何をどう伝えれば、飼い主さんの決断が楽になるのか?

迷わないようにしてあげることも、動物と飼い主さんへの思いやりなのです。

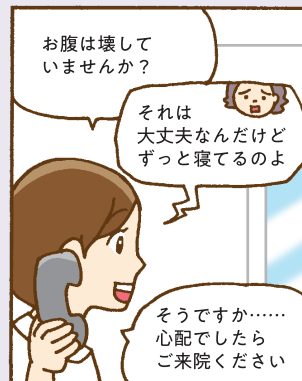
ここが惜しい! 改善ポイント



【ポイント①】

電話をかけたことが「正しい判断」だと伝えられていないのが惜しい!

- ▶ 「なんとなく」で動物病院に連れていくのをためらう気持ちはあって当然!
- ▶ 「なんとなくおかしい」に気づいたこと、電話した判断を正しいと承認しよう!
- ▶ 自分が正しい判断ができていると思えると、次の決断も正しくしたいと思うようになる!



【ポイント②】

「心配でしたらご来院ください」という言い回しが惜しい!

- ▶ 「そもそも心配だから連絡しているのに!」と思わせてしまう……。
- ▶ 「あなたが心配だったら連れてくれば?」と決断を丸投げされているように感じる……。
- ▶ 「心配でしたら」のフレーズをどのように言い換えるとよいか考えてみよう!



【ポイント③】

「何も問題がなくても来る価値があること」を伝えられていないのが惜しい!

- ▶ 「様子見ましょう」で終わり無駄足になるかもと思うと、また迷ってしまう……。
- ▶ 「何もなくても行く価値はある」という気持ちにナビゲートすることが重要!
- ▶ このことをどのような表現で伝えるとよいか考えてみよう!

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!!

