

# 飼い主さんの心に響く！ 接遇レッスン

vol.5 飼い主さんからの相談にどう対応する？

〈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。



## 相談の時こそ「話す」より「訊く」が大切です！

知識や経験が豊富なほど、これもあれも伝えてあげたい！という気持ちになります。そして、「相手が知りたいこと」ではなく、「自分が話したいこと」を話してしまいがちです。相手が本当に知りたいことを「訊く = 質問する」ことなのです。

### ここが惜しい！ 改善ポイント



#### 【ポイント①】

質問に答える「前の段階」で必要な情報を訊けていないところが惜しい！

- ▶ 錠剤以外の粉薬やカプセル、チュアブルタイプはどうなのだろうか……。
- ▶ 聞かれたことにすぐ答えず、まず相談の「全体像」を捉える質問をしよう！
- ▶ もしかしたら解決策は、飲ませ方を教えることだけではないかもしれない！



#### 【ポイント②】

「それは試したけどできなかったのよ！」という心の声が気づいていない点が惜しい！

- ▶ 既に知っていることや試したことを、長々と聞かされるのはストレス……。
- ▶ 「質問」を通して、伝えるべきことと伝えなくてよいことを選別する！
- ▶ どんな質問をすると、飼い主さんの知りたい情報が選別できるかを考えてみよう！



#### 【ポイント③】

聞かれたことだけに答えているところが惜しい！

- ▶ 錠剤の飲ませ方以外にも、飼い主さんの役に立つ情報があるかもしれない！
- ▶ 情報を収集したら、「相手にとって必要な情報」を考えてみよう！
- ▶ もしかしたら飼い主さんは頑張りすぎているのかもしれない！

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！！



動物看護師向け  
スキルアップ  
Movie