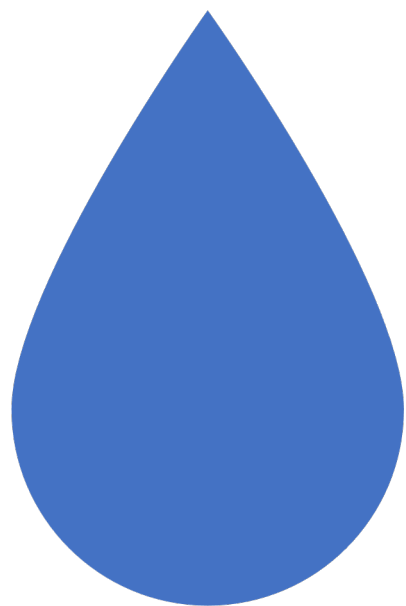
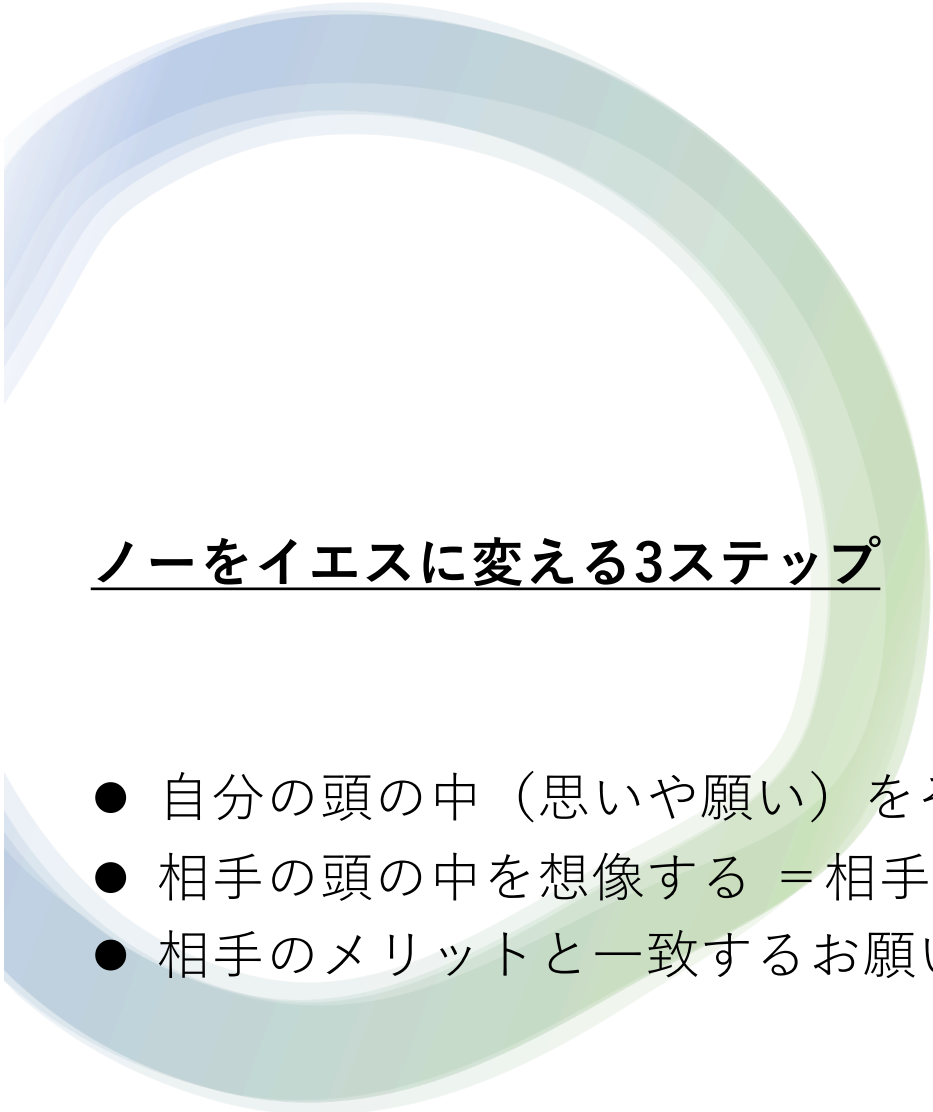




伝え方のテクニックを学ぶ
(意識改革と改善方法)



ノーをイエスに変える3ステップ

- 自分の頭の中（思いや願い）をそのまま言わない
- 相手の頭の中を想像する = 相手の世界にのめり込む
- 相手のメリットと一致するお願いをつくる

なぜ伝え方が重要なのでしょうか？

- 人間関係・成果の90%は「伝え方」による
- 内容よりも「どう伝えるか」で結果が変わる
- 伝え方は「技術」であり、誰でも身につけられる



- 強いコトバをつくる7つの技術

- - サプライズ法
 - ギャップ法
 - 赤裸々法
 - リピート法
 - クライマックス法
 - ナンバー法
 - 合体法

サプライズ法（相手の心を動かしたい時に使う方法）

- ・初めて来院した時から、ずっとこの治療についてお勧めしたいと思っていました！
- ・顕微鏡での定期的なチェックにより劇的に口内環境が改善しています！
- ・いつも本当にありがとうございます！

ギャップ法（逆の言葉の意味を添える事でメッセージを印象的にする）

- ・実は入職した際に私も同じ悩みを抱えていたんです
- ・実は私もとても痛がり注射が苦手なのでお気持ち良く分かります

赤裸々法（あえて弱みをさらけ出す事で共感を得る・自分の肌感に素直になる）

- ・〇〇さんの治療技術の上達に手が震える程、感動しました！
- ・〇〇様が熱心にメンテナンスに通ってくれるお陰で、スタッフ一同モチベーションが上がります

リピート法（伝えたい言葉を繰り返すだけで記憶に残るし感情を乗せる事が出来ます）

- ・歯並びが本当に本当に整ってきましたね！
- ・新しい技術をどんどん吸収してくれるので、とてもとても助かっています

クライマックス法（ここが大事と強調してからお話を始める方法）

- ・ここだけのお話になりますが・・・
- ・〇〇さんだからあえてお伝えするのですが
- ・本音でお話しをさせていただくと

ナンバー法（数字を使って具体性を出す）

- ・ 何年後に健康な歯を維持できる確率は〇〇%です
- ・ 9割の方がリピートされるメンテナンスです

合体法

- ・ 職業魂が強く、治療に妥協できないです

・ ①頼みごとをするとき文章例 (技術：相手のメリット)

今日中にこれやってください ↓
あなたのチェックがあると精度が上がるんです。お願いできないでしょうか？

確認をお願いしていい ↓
このチェックは、あなたの方が正確に処理できると思ってお願いしたいのですがいいですか？

出勤を変わってもらえませんか ↓
あなたの経験がこの初診の患者様で役立つと思うんです。
この日出勤交代をお願いできませんか？

②指摘・注意をするときの文章例 （技術：相手目線・クライマックス法）

もっと丁寧にやってよ ↓

ここを丁寧に仕上げると、あなたの評価がグッと上がると思うよ |

遅刻しないで ↓

あなたの存在がチームのリズムに影響してるんだよ。だから、時間通りに来てもらえる？ |

ミスが多いね ↓

ミスを減らす方法を一緒に考えない？ あなたの力がもっと発揮されるはず |

感謝や労いの言葉の文章例 （技術：赤裸々法・共感）

ありがとうございます ↓

本当に助かりました。〇〇さんが対応してくれたおかげで、
治療の進行がスムーズになりました ↓

お疲れさまでした ↓

今日の治療（提案）、本当に良かったです。
皆が医院の誇りに思ってますよ ↓

助かりました ↓

あの時、率先して声をかけてくれたこと、正直とても嬉しかったです

④相手のやる気を引き出したい時の文章例 (技術：ギャップ法・リピート法)

頑張ってください ↓

あなたにしかできない仕事なんです。

だから、お願いしたい。あなたなら、きっとできる ↓

これもやってください ↓

この仕事、地味に見えて一番影響が大きいんです。ぜひお願いしたいです

全力でやってね ↓

この改善策には、あなたのアイデアが鍵です。

全力で、そして自由な発想で取り組んでほしい ↓