

初心者向け

穴埋め式

トークスクリプト



予約を提案する前の必須事項

プラス脳の時だけ提案する

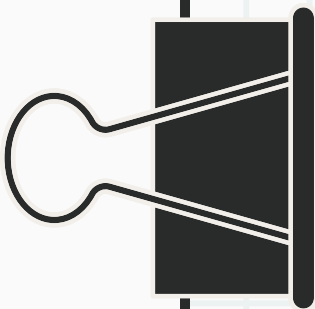
人はマイナスのことを考えている時に、決断をすることはできません。仮に患者様が「本当に治るかな」「ちょっと高いから厳しいかな」などマイナスのことを考えてる時に予約を提案しても100%断られます。

提案をするときには、**良い結果が得られる未来を想像できた時・施術に感動しているとき**などプラス脳になっている時にだけ行いましょう。

共感

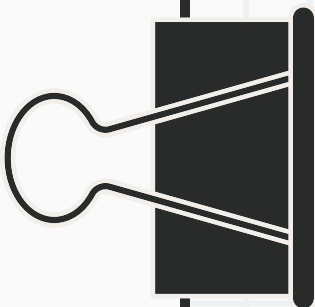
患者様と心の距離がある時（ラポールが築けていない時）は、じっくりと良い未来を考えることなどできません。この後どんなこと言われるのかな。また来ないとダメかな。など不安な気持ちでいっぱいです。人は安心感を感じる空間じゃないと、プラスのことを考えられません。

人が安心を感じる時というのは、**自分を認められてる時**です。患者様の意見、考え、価値観を**肯定・否定するより前に、共感する言葉を先にかける**。というの常に意識してください。



コンセプト説明・施術が終わった後のトーク

- ① 提案のジャブ
- ② セルフセレクト
- ③ 価値の認識共有
- ④ 最終提案(クロージング)
- ⑤ 反論処理



①

提案のジャブ

提案にYESと言われる流れを作る

人は流れに身を任せる、という傾向があります。予約という提案をする前に、先生の話にずっとNOという返事をしている人の予約は中々取れません。そのため、必ずYESと言ってくれる提案をジャブとして打ち込んでおきましょう。

セルフケアの提案

治療効果を維持するためにセルフケアをお伝えしてもよろしいですか？
早く〇〇を改善するためにセルフケアをお伝えしてもよろしいですか？

基本的にセルフケアの提案はNOと言われることはないです。
指導をしない先生は、別のYESと言ってくれるであろう提案を考えてください。



②

セルフセレクト

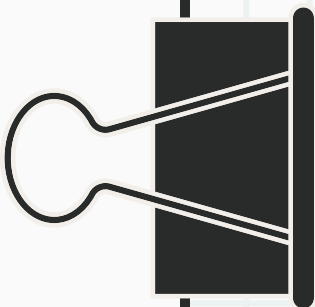
人は自分の言葉を曲げるのを嫌う

誰かに命令されたことを、人は中々継続できません。しかし自分で決めたことは方法や条件を変えながらも、遂行しようとしします。提案は必ず相手に最終判断を促すようにすること。

セルフセレクトの誘導

セルフケアを行うとしたら、ベッドと椅子どちらが行いやすいですか？
セルフケアを行うとしたら、トレーニングとストレッチどっちがいいですか？

どんな提案でも、複数の選択肢から自身で選んでもらうこと。
その時に、おすすめは～。など捕捉的な説明を付け加えることはOK。
しかし押し売りにならないように注意。そして選んだ答えに対して必ず共感の言葉をかけてあげること。



③

価値の認識共有

もう一度来る価値があることを認識させる

人は価値を感じていればまた来ます。しかしこの価値が不明確だと値段、通いやすさなどの基準で考え始めます。少し高くても、忙しくても、くる価値があるのだと患者様自身の言葉で話してもらい、言質を取っておきましょう

価値がある前提で質問する

可能であれば椅子に座る前に、セルフケア指導が終わった直後に行く。少し空気が和んでいる時の方が自然に言葉が出やすい。椅子に座ると「何を言われるのかな」と緊張してしまう人がいる。

また質問をするときは**前提言語**というのを使う。例えば「今日の施術、セルフケア指導を含めてどんなところが〇〇さんにとって、良いかもなと思っていただけましたか？」など

価値がある前提で質問をすることで、人の頭は価値を感じる場所を探してくれる。ここでないと言われたら、価値を感じてもらえるように努力しましょう。



④

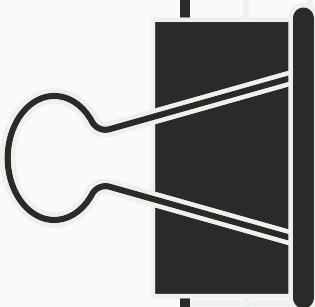
最終提案

満を持して堂々と予約を取りに行きましょう

ここで声が弱くなったり、カミカミだったりすると、今までのジャブが全て水の泡です。自信のなさが見えると、信頼も落ちます。堂々と接していきましょう。

押し売りせずに、相手に選ばせる

グイグイ来られると、ちょっと良いなと思ってたのに引いてしまう人もいます。最後のここでも押し売りはせずに、相手に選んでいただきましょう。しかしここでも来るという前提言語は使っていきましょう。〇〇さんのように、△△で悩みながらも、当院の■■■（③で答えてくれた内容）を良いなと思ってくれた方々は、次の施術日のご相談をさせていただいています。もしも来るとしたら、都合が良い曜日や時間帯はありますか？



5

反論処理

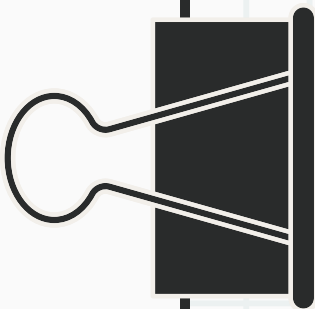
断りの文句は必ずあると思っておく

どんなに上手くことが運んでも、必ず断りが来るとしておきましょう。しかし断りの文句はある程度決まっています。それを予測して準備しておけば問題ないです。

どんな断り文句があるか、その返しを準備しておく

いままで自分が言った断り文句、もしくは聞いたことのある文句、予想できる文句を箇条書きで書き出してみましょう。

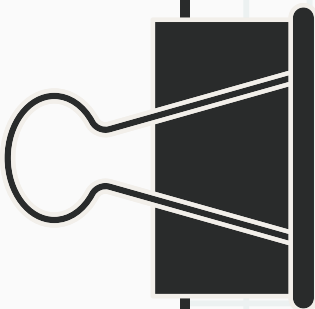
それに対して、どんな後押しをすれば良いのか想像してみてください。



穴埋め式トークスクリプト

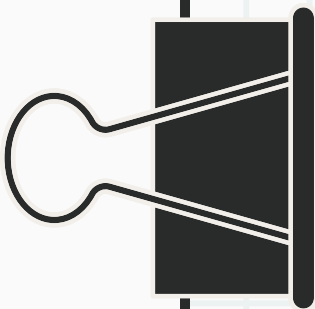
○○に当てはまるところを自店舗のコンセプトに合わせて考えてみよう！資料にある言葉をそのまま使ってもOKです！

言葉のニュアンス・意味が同じであれば自己流アレンジをしてもいいですよ！



何か提案や質問をしたら
どんな返事が来ても、**共感**を忘れないこと。

プラス脳にすることを意識した質問や声掛けをすること！



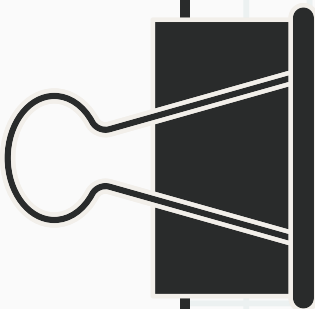
提案のジャブ

今から〇〇を維持するために
〇〇をお伝えしてもよろしいですか？

or

今から〇〇になるために
〇〇をお伝えしてもよろしいですか？

例) 今から腰痛を改善するために、必要なことをお伝えしてよろしいですか？

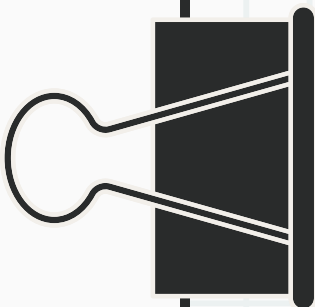


セルフセレクト

〇〇をすることしたら、〇〇と〇〇
どちらがやりやすいですか？

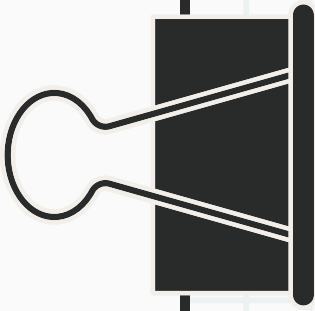
例) ストレッチをするなら、椅子と床どっちがやりやすいですか？

サプリを飲むとしたら朝と夜どちらが忘れなそうですか？



返事

私も～さんなら、その方法が合ってると思います。早速お伝えさせていただきます。

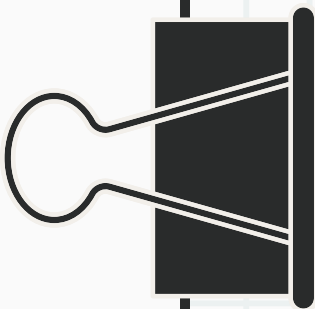


指導後



価値の認識共有

～さんは、今日の施術・説明・セルフ
ケア指導など、どんなところに良いな
って感じてもらえましたか？



返事

ありがとうございます。そこが私も自分の強みだと思っているので、～さんに伝わって嬉しいです



相手が価値を感じてない場合

改善案を聞いて、次に活かしましょう。
人は価値を感じなければ通いません。
諦めて良いと思います。

※他院を知らないから価値が分からないという場合は、他院との違いを説明し、それを踏まえた上で、どこに価値を感じるか聞いてみましょう。

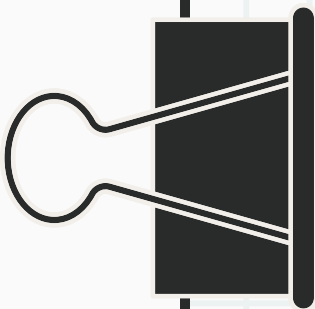
もしも本当に価値を感じていないなら、自分の施術や魅せ方
接客を見直してみましょう



最終提案

最後に～さんの、～を改善するためにどんな計画で進んでいけばいいのかお伝えします。これは少しでも今日良いなと思っていたただけた人にだけお話ししています。

当院の考えや施術が合わないと感じてる人には無理にお伝えしていません。



最終提案(続き)

～さんはちょっとでも良いなと思っていただけた
ということだったので、お伝えさせていただいて
よろしいでしょうか？



最終提案(承諾を得たら・・・)

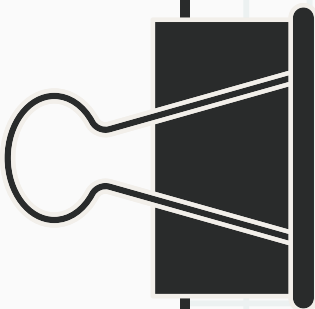
ありがとうございます。ではお伝えしますね。

あなたの考えた治療計画・必要な来院回数
2回目の予約・回数券提案などを行う



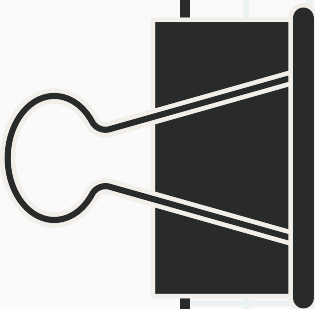
2回目提案の例

今の体の状態ですと、治療の効果が1週間ほどで薄れる可能性が高いです。人は今の体を維持するという力があります。〇〇が硬いというのを、長い間記憶しているのです、その硬さが正常と勘違いしています。なので今は、ほぐれていますが徐々に元の硬さに戻ろうとしてきます。



完全に戻り切ってしまうと、今日の意味がなくなってしまうので、その前にもう一度手を加えてあげたいと思っています。

もしももう一度手を加えるとしたら都合が良い曜日や時間帯はありますか？

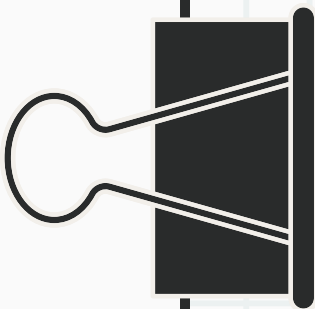


その希望ですと

○日の○時、○日の○時、○時が空いています。

もしも都合が合わなければ、別の時間をお伝えし
すので遠慮なく言ってください。

こちらの日程はいかがでしょうか？



ポイント

- ・前提言語を使いながら話を進める
➡もしも通うなら～、など
- ・セルフセレクトで決める
➡最終判断を任せるため押し売り感を出さない



反論処理

～さんは当院の〇〇という部分に
価値自体は感じてくれてるんですよね？

※〇〇には価値の認識共有で、伝えてくれた内容を入れる
プラス脳にしてから悩んでる理由を聞いて
内容に合った切り返しをしていく



本来のトークスクリプト

- ① セット&コンセプト説明
- ② フロントトーク
- ③ ニーズの深掘り・確定
- ④ ウォンツアップ
- ⑤ 仮クロージングとIC
- ⑥ クロージング
- ⑦ 反論解決

完成系は7ステップで構成されます。その中で今回は⑥クロージング～⑦反論解決をピックアップしました。クロージングはサッカーでいうゴールを決めるシュートです。中々ゴールが決まらないなら、シュートを打つまでの段階（①～⑤）も勉強してみてくださいね。