

リピート テクニック

～なぜ何も言わずに勝手に
リピートするのか～

「1回で治ってしまうからリピートが取れない」そう思っているのは自分だけ。
本当に患者さんが求めていることは何なのか知っていますか？

リピート テクニック

～なぜ何も言わずに勝手に
リピートするのか～

潜在的欲求
を引き出す
質問力

① 未来をみせているか？

患者さんは自分の身体の事を理解していますか？
本当に理解できているのであれば自分で治せるはず。
我々治療家は患者さんの今の身体の状態を知ってもらい、
放置しているとどういう未来が待っているのかを具体的に説明をする必要がある。
また、治療をしていくことによってどんな未来が待っているのかを明確にする。

② 次回の予告

1回の施術で痛みが改善することは多々あるが、1回の治療ですべてが完治ということはありません。
今自分ですべきことは何か、次回以降はどういう治療計画なのかということを説明する。
可能であれば良くなるまでの期間や回数を伝える。

③ 「自分でセルフケアができますか？」

治療院にいる時間はせいぜい1時間程度。
その他の時間は一人で生活をしていることになる。
1カ月は約720時間。
このうち治療家と関わっている時間は週に1回の来院だとすると4時間程度。
残りの時間の過ごし方の重要性が伝える。
その過ごし方で症状の改善スピードは変わってくる。

④ その場の痛みだけ取れれば良いのか？

患者さんの目的として、

「ただその場で痛みが緩和すれば良いのか」

「今後再発しないような状態にしたいのか」

これを明確化する。

その人にあった施術を提供することで、求めている施術をする。

⑤ ゴールセッティング(ゴールの明確化)

「ただ何となく痛みが取れたら良いなあ」と思っているだけでは不十分。直近でどんなことができるようになれば良いのか。長期的にみてどうなりたいのかを明確にする質問をしていく。

⑥ Before & Afterで変化を体感させる

B & Aは見せる見せない両論があるが、確実に変化を見せることによって、潜在的に「ここに通院する事によってこうなる」ということをイメージしてもらうことができる。

また、少ない刺激で変化が出るのでセルフケアを続けてもらえる。

⑦ 潜在的欲求を知る

患者さんが本当に求めていることが何なのかを知ることが重要。

「腰が痛いから腰の痛みを取りたい」

「肩こりがひどいから治したい」

これはあくまでも表面的な欲求に過ぎない。

本当の目的は何だかわかりますか？

⑧ 「皆さん〇〇です」

クロージングで用いるテクニックだが、人間心理（特に日本人）としてみんなと同じが良いという心理に働きかける。

「皆さん1週間以内に来院されますが来ることは可能ですか？」

「皆さん帰りにご予約を取って帰られます。いつ来られますか？」

「皆さん紹介をしてくれるのですが、どなたかご紹介いただけますか？」など。

【補足】

- サンキューレター
- 3ステップレター
- ワンタイムオファー

上記にもレポートの仕組みがあります。

～まとめ～

より深い部分の悩みを聞いていくことによって、その方の潜在的な欲求を言葉にしてもらうことが大切。

これによって、「話を聞いてもらっている」という感情が生まれ、自分の中でどうしていきたいのかが具体的になる。

イメージができると意識が変わる。

意識が変わると行動が変わる。

ここまで持っていければベスト。

※注意点

あくまでも技術があって、患者さんの役に立てるということが大前提。

このテクニックを使うことでレポートしてもらうことは可能だが、目先の利益を追うのではなく患者さんの利益の為に使ってください。