

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
看護師編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「看護師」のテクニックについて解説します。

看護師とは…

「不安を軽減する」プロフェッショナル

皆さんが病院にかかる際にもっともお世話になるのは、もしかしたら看護師ではないでしょうか。看護師は医師が対応しきれない部分を医学的にカバーするだけでなく、不安でいっぱい患者に寄り添い、精神的なフォローをする役割も大きく担っています。その姿は患者の「不安を軽減する」プロフェッショナルといえるでしょう。

行動を常に声に出すことで安心感を生む

注射の際に、もし何も言われずにいきなり刺されたらどんな気分になるでしょうか。急な痛みショックを受けるだけでなく、その後も何をされるか分からないという恐怖心が増すでしょう。

看護師は消毒をする際には「消毒しますね」と声をかけてから行い、「もう終わりますよ」など進捗も共有しながら進めます。今何が行われているのか患者には専門的で分からないことも、簡単な言葉で説明することで安心感を生んでいます。またその際に適当にごまかすようなことを言いません。やみくもに「大丈夫ですよ」などその場限りの優しい言葉をかけるのではなく、どのくらいの痛みなのか、どういう副作用があるのかなど、しっかりと説明しながらも安心してもらえる声かけによって、患者側も心がまえができるのです。

ここが
ポイント

- 患者(お客さま)対応中は常に声に出して行動し、進捗を共有する
- あいまいに対応せず、必要なことをしっかりと説明する

不安に共感し、寄り添う

私は娘がけがをして病院へ行った時に「お母さまも不安だったでしょう」と看護師に言われ、とても救われた気持ちになったことがあります。大泣きしていた娘も「痛かったね。よく頑張ったね」というひとりで治療をする前にケロッとしていました。

治療の過程では、「寄り添う」ことで精神的な部分から良くなることがあります。私たちはお客さまから何か悩みを相談されると、つい解決策だけを伝えがちですが、その時に不安に共感するひと言があれば印象は大きく違います。例えば「この配送に経費がかかって仕方がない」と言われた際に、具体的に解決策を言う前に「そうですね、これは御社にとって痛い出費ですよ」と添えるだけで、「分かってくれている」と不安や不満の軽減につながります。

ここが
ポイント

- 患者(お客さま)の不安に対し、解決策の前に寄り添う
- 患者(お客さま)がごぼした言葉を用いながら、不安に共感する

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

声出しと共感で、不安を軽減し安心感を与える

常に行動を声に出しながら接客することで、お客さまの不安が軽減。悩みを解決するだけでなく、まずは「共感する」ことで安心を感じてもらいましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルテイングを行っている。著書に「イヤ」と言ってもこじれない、嫌われない! ちようどいい「言い直し」と「振る舞い」! 「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

