



あわーず ステーション研修

医療従事者とのコミュニケーション

①挨拶まわりとアプローチ

**講師 株式会社あわーず 取締役
社会保険労務士法人HALZグループ
HALZあわーずグループ役員
山本 直人 COO**

九州大学卒業後、大手放送通信会社、人材育成コンサルティング企業にて、営業職を経験。その後、インターネット関連ベンチャー企業の営業部門の立ち上げに参画し、社内ブログ事業の営業部長、事業部長に就任。2008年株式会社エンターイノベーション設立。企業向け研修講師、人材教育・営業戦略などのコンサルティングに従事。在宅医療の研修に定評がある。





医療関連施設に対する営業の
初回訪問、挨拶まわりの心構え・トークを学ぶ

アプローチにおけるトークのポイントを理解し、
基本の型を作る

マーケティング活動の初回アプローチにおける
課題を把握し、現場で実践する



■ ワーク : 提案・アプローチの先を理解する

質問① マーケティング対象となるのはどのような施設、担当者ですか？

質問② その対象者に具体的にどんなご要望や課題がありますか？



営業成果＝



必要なスキルに転換すると...

営業スキル＝



- 目標設定
- 行動計画
- モチベーション

- ヒアリング
- 論理的思考
- プレゼンテーション

- 交渉
- 調整
- サポート



①誠実になり、相手のタイプに合わせる

②相手の話をよく聞く(姿勢・質問・雰囲気)

③コンタクトの回数を増やす(アポ・連絡)

④相手のためにできることをやる

信頼関係の構築がないと、提案を受ける段階にならないため、まずは相手の信頼を得ることに注力する。



■ (参考)初回営業トークスクリプト

<アプローチの心構え>

- 大きな声で明るく!
- トークは常に簡潔に。(どんな会社か、何をしに来たかを一言で)
- 目的はあわ—ずを知ってもらうこと、次のアポをとること、信頼関係を築くこと(商談ではない)
- 状況に応じて、会話を元に次の優先順位を瞬時につける。

<優先順位の判断基準>

営業現場でのヒアリングで聞けた場合、下記の事項を総括して判断する

1. 現在の稼働状況はどれくらいか?
2. 施設からどのような要望がありそうなのか?
3. 次回の訪問でニーズを高められそうか?
⇒迷っている、サービス理解ができていない、タイミングが合わないなど
4. 担当者が業務としての役割、要望を持っている

【切り返しトーク、対応例】

- 担当者が不在のためわかりません。⇒改めますので、ご担当者のお名前を頂戴してもよろしいでしょうか。
- 興味がありません。必要ありません。
⇒(ご要望にあった事例があること、効果があることを30秒だけ話して、資料だけを渡して、スマートに切り上げる)
- 紹介がありそうにありません。⇒ご利用者様のさまざまなご要望に合わせて、ご対応させていただきます。
- こちらから連絡します。⇒(すぐには見込みはないが、定期的に情報提供するように伝える)
- とりあえず資料をもらっておきます。⇒具体的な事例があり、ご利用様に合わせたご対応ができます。



■ アプローチトーク設計シート

STEP	トーク内容	追加メモ
①導入	元気で明るいあいさつ 一言で自己紹介(あわーずの〇〇) 訪問の目的(相手視点でのメリット) 担当者の確認・名刺交換 アイスブレイク(雑談)	
②確認	現状やご要望を確認する質問 (現状、課題など)	
③提案	サービスの魅力を一言でアピール (相手への具体的なメリットや事例を中心に)	
④終了	次のアポイントにつなげるアクション	



個人、法人でも、いきなり商談を初めてはいけません。話しやすい雰囲気をつくりましょう。話のネタを下の観点から予め決めて訪問しましょう。

「木戸にたてかけし衣食住」

- 木・・・季節
- 戸・・・道楽(趣味)
- に・・・ニュース
- た・・・旅
- て・・・天気
- か・・・家族
- け・・・健康
- し・・・仕事
- 衣・・・衣(衣類)
- 食・・・食(食事)
- 住・・・住(住まい)

話題リスト

■ アプローチトーク設計シート



STEP	トーク内容	追加メモ
①導入		
②確認		
③提案		
④終了		



行動マネジメントスキル

PLAN
計画を立てる

重要タスクに集中

- タスクの見える化
- 重要タスクの選択
- 予定の見える化

DO
実行する

モチベーションの
維持

- 集中時間の確保
- 期限の厳守
- 終了後のメリット

CHECK/ACTION
改善する

ムリ・ムダ・ムラの
削減

- 予定と実績の差
- 成果の検証
- 改善点の把握



■ マーケティング活動のマネジメントの視点

【マネジメント項目】	現状	理想	課題
アプローチリスト数			
アプローチ件数			
アポイント件数			
問い合わせ率			
開始率			
継続率			
移動時間			
電話対応時間			
会議時間			
入力作業時間			
その他			

項目ごとに
個人もしくはチームの
現状と理想の数値を
それぞれ記入する
【例】
10件／DAY
140件／1週間
約40%
5時間／WEEK

現状と理想の
ギャップを
分析し、
課題を記入する