

## 新規患者トークスクリプト

(電話)

- ・ 労い・共感
- ・ 検査、原因の特定
- ・ 通院頻度の説明
- ・ テストクロージング
- ・ クロージング

・ 挨拶・お礼

① 何を見てご連絡いただきましたでしょうか？

- ・ チラシや HP の中身まで確認

② 現在どのような症状でお困りですか？

痛みの部位・いつから痛む・年齢の確認・痛みの動きの確認・医師の説明、検査結果 ・バイタルの確認

手術歴、既往歴、食生活、運動頻度、お薬 不安 これからどうなりたいのか？ 当院に対する希望

(共感・傾聴・労いを意識する。予後予測や原因などを言い当てる。通院頻度の説明)

③ ご希望のお日にち

できる限りこちらの都合が良い日程に誘導しておく

④ お住まいはどちらですか？

③ コンセプト (想い・理念)

痛みの出ない体・自分で治す

最低でも〇〇回来てもらいます

生活指導が中心で自分治していただきます

④ マッサージや初回目的は遠慮しております。

お断りの場合は勇気を持って断る

⑤初回の説明

- ・時間
- ・評価、治療、説明など流れを説明

⑤料金システム

初回 5 0 0 0 円 2 回目以降 10000 円

自信をもって伝える

⑥動きやすい服装で来て下さい

⑦キャンセルの場合は、電話ください

キャンセルポリシーなどをしっかり伝える

⑧教育系の媒体へ誘導する（しなくても OK）

- ・施術の流れの YouTube
- ・HP に専門知識のページへ誘導しても良い
- ・地図の流れを YouTube に誘導して YouTube の動画を見てもらう

⑨来院方法

地図や車、自転車など

(現場)

- ① あいさつ・お礼・自己紹介（名刺を渡す）、荷物、座る場所の指示（待ち時間があれば、ニューズレター配布）
- ② 問診票を渡す。問診票の書き方の指示。私は、その間仕事をやっていることを伝える。
- ③ 問診票から質問をしていく。当院に何で来てくれたのか？不安、期待を質問する。
- ④ 痛みの姿勢、行為を把握する。生活の把握。
- ⑤ 好転反応の説明、繰り返しが必要なことを伝えて、初回のみでは治療が治らないことを伝える。自分の病気に対してどの程度考えているか質問する。
- ⑥ 当院は、6か月をめどに行うことを説明する。頻度や回数券は症状によって提案させていただくことを説明する。当院の治療方法なども。
- ⑦ 評価を行う。10分程度。（どこにフォーカスしてビフォーアフターをするか？）
- ⑧ 治療。20分
- ⑨ 変化の確認
- ⑩ 病状の説明や原因を説明する（本人が納得できる説明を行う）
- ⑪ どうすれば悩みが解決するのか？（通院頻度の説明）
- ⑫ 回数券、値段設定、返金（必要あれば）の説明をする。回数券のメリットを伝える。
- ⑬ 予約は、3回先まで取る。
- ⑭ キャンセルポリシーなどは口頭で説明しサインしていただく。
- ⑮ 終了のあいさつ、サンキューレター配布、ステップレター配布
- ⑯ 握手