

【ドッグトレーナーに必要な接客スキル】（4回シリーズ3回目勉強会参加者の声）

- ・ 一般的な業種であれば、顧客に対する接客やコミュニケーションスキルを学ぶことが基本だが、トレーナーの業界ではこれらを学ぶ機会がなくそれぞれの経験のみが多いので、今後トレーナーも専門家としてコミュニケーションスキルを学ぶことがとても重要だと思った。
- ・ 日頃、経験と感覚的に飼い主に説明していたため、コミュニケーション方法のスキルを学び、説明する際にも系統立てた情報提供が必要であることに気が付いた。
- ・ 自分のコミュニケーションの仕方の良いところ、悪いところが明確になり、今後の飼い主との関わり方に非常に有益だった。
- ・ レッスンの形態によって、飼い主にとのコミュニケーションの取り方や説明の仕方に違いがあることがわかり、目的に応じた対応の仕方を心がけることが重要だと感じた。
- ・ クライアントの「ニーズ・気持ち・情報」など「きく」という作業のスキルは難しいと改めて感じた。今後はレッスンで、本日習った3つの「きく」を意識するよう心掛けたい。
- ・ この講義で教わった「ロジカルなコミュニケーション」は、対クライアントだけでなくスタッフ間など職場でも活かせると感じた。出席してとても良かった。
- ・ 今までの勉強会の犬の行動学などとは違うが、クライアントとの接客スキルは今まで誰からも習っていなかったので聞きにきた。自分の聞いたかった内容と合致しており、今後のトレーニングやレッスンの際のスキルに役立つと思う。
- ・ クライアントから出される膨大な量の情報を、整理しながら改めて確認しながら伝えることの大切さ、最初に粘り強く説明しクライアントのコンセンサスを得ることが、この先お互い納得してトレーニングに効率良く取り組めることなど目から鱗の内容でした。また妥協はお互いに不満を残すだけという言葉も心に響きました。今後の出張トレーニングでぜひ活かしたいと思います。