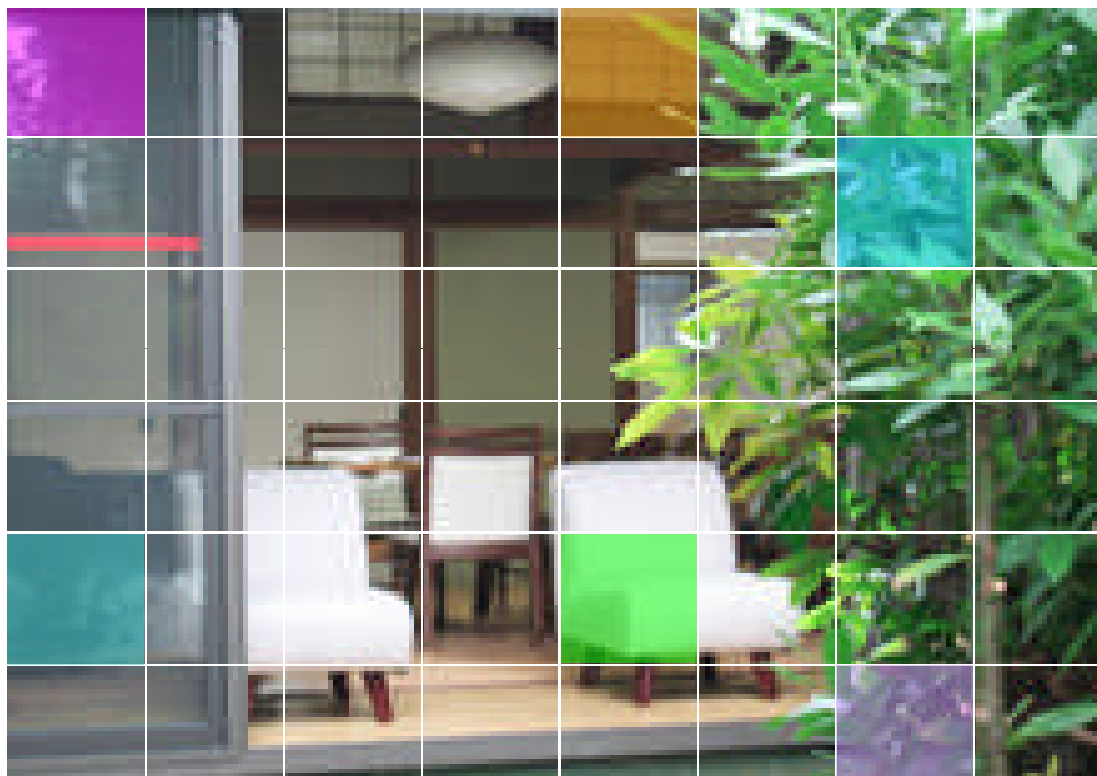




樹樂加盟店研修会 2013年3月



作成日: 2013年3月14日
作成者: 小林 信三



株式会社 **アクロス**



施設の稼働実績 2013年2月実績

日報データからのご報告

感染対策マニュアルのご紹介

次回の加盟店研修会日程

【内部要因】(営業)

- 居宅訪問数
- セールスツール
- 訪問管理
- 問合せ管理

【外部要因】(マーケット)

- マーケットが小さいので認定者が少ない
- ケアマネが持っている利用者数が少ない
- 競合する施設(デイサービス、ショートステイ等)が多い

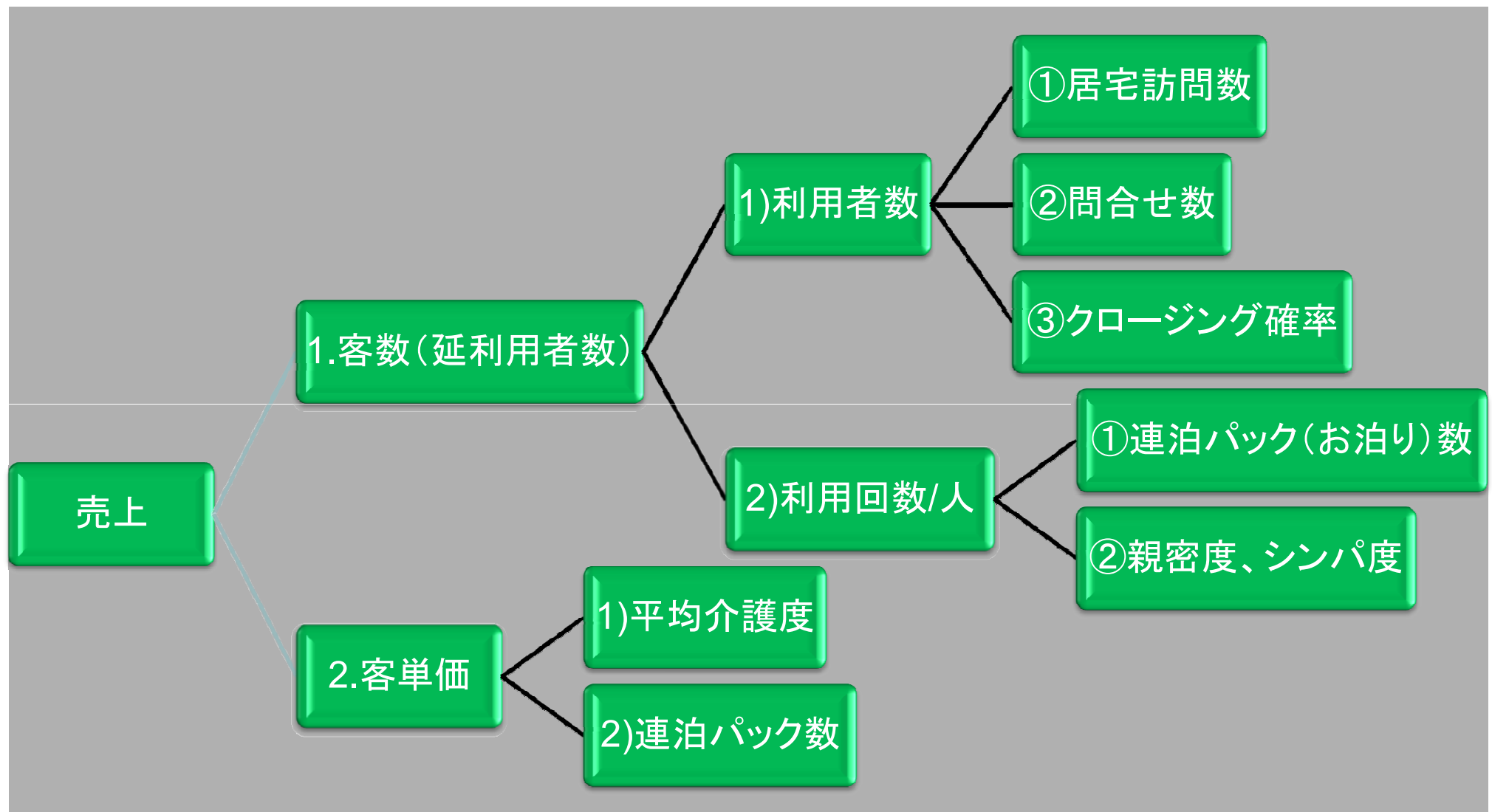
ケアマネから紹介が
少ない理由

【内部要因】(施設内)

- 介護職員の質、人数不足
- 介護職員のケアマネ来訪時の対応が不十分
- 介護職員のケアマネ営業現場への理解不足

【外部要因】(居宅事務所)

- 自社の施設を利用するケアプランが多い
- 施設、病院付の居宅事務所がほとんど



	全体平均
問合せ率	27. 2%
クロージング率	19. 1%
訪問数	37. 5件
面談率	27. 0%

セグメント



郊外	にしばる 土浦烏山	日野東 花田 富吉 郡山	葉山 花池 北城	私市 ひの 白石 西の宮	
市街地	戸塚 上大岡 浜甲子園 柏の葉 仙台泉 小倉台	八尾 川崎大師 千里山田 川口 鶴見潮田公園前	よみうりランド前 池田建石	本郷 千代ヶ丘	若久通り
都市部	深江橋 中島	成増 中板橋 西小岩 高殿 阿倍野北畠			大泉学園 杉並宮前
<div>6ヶ月</div> <div>12ヶ月</div> <div>18ヶ月</div> <div>24ヶ月</div>					

経過月数

グループ毎の比較



郊外型

問合せ率	クロージング率	訪問数	面談率
134.1%	11.8%	13.7件	29.2%

市街地型

問合せ率	クロージング率	訪問数	面談率
54.3%	33.6%	37.0件	54.0%

都市型

問合せ率	クロージング率	訪問数	面談率
9.7%	43.1%	56.0件	40.0%

グループ毎の比較



～6ヶ月

問合せ率	クロージング率	訪問数	面談率
21. 5%	23. 7%	61. 7件	15. 0%

～12ヶ月

問合せ率	クロージング率	訪問数	面談率
25. 4%	22. 0%	21. 1件	26. 3%

13ヶ月～

問合せ率	クロージング率	訪問数	面談率
45. 1%	11. 0%	32. 4件	59. 9%

ケアマネとの付き合い方



- 訪問頻度は30日1回
 - ☆訪問件数は送迎の範囲の1.5倍（最低100件）
 - ☆特定のケアマネに頼らない
 - ☆なかなか会えない時も3回は訪問すること
 - ☆中旬の10時～16時は時間がある
 - ☆上旬の10時～16時は確立が高いが120秒以内
 - ☆雨の日がチャンス 土日と地域のケアマネの会合の日はやめた方がよい
 - ☆滞在時間は120秒 空気を呼んで引く時は引く
 - ☆忙しい時に訪問していることをまず詫げる

ケアマネとの付き合い方



- ☆まずは1居宅1ケアマネ 最初に名刺を交換した一人を大切に
- ☆アポはとらない方が良い
- ☆仕事上以外のことが話せる関係づくり
- ☆10件のあいさつ程度より1件の親身な会話
- ☆他のケアマネにも聞こえるような営業をする
- ☆粘り強く訪問し続ける
- ☆現状のサービス提供体制で無理な注文も
- ☆デイ併設の居宅こそ味方に

ケアマネとの付き合い方



- 120秒後に一つだけ質問を投げかけて空気を読む

営業担当「こんにちは樹樂です」

ケアマネ「あーどうも(・__・)」

営業担当「麻雀レクを毎日始めました」

ケアマネ「あーそうですか(・__・)」

営業担当「男性も毎日3名は居ますので4人で楽しめます」

ケアマネ「あーはい(・__・)」

営業担当「男性の方には喜んで貰えます」

ケアマネ「あーはい(・__・)」

中略

ここで勝負です！！

営業担当「実際そのようなニーズの方はおられますか？」

ケアマネ「いえ、別に……(・__・)」→この場合は退散

ケアマネ「そうね。一人男性の方で通常のデイはいやという人がいますね!(^^)！」→この場合は更に会話に入ります

【歯切れのよい即答】

- 氏名・性別・年令・住所・介護度・立位の可否・認知症の有無（他者への暴力、不潔行為、叫び声など）・感染症の経験の有無、骨粗鬆症の有無、等を確認し、折返し電話は禁物！「はい！まず大丈夫ですよ！情報は後でお願いします。今からアセスに行けますよ！」

【上手な社内連携】

- 「あなたのところは何ができますか？」と必ず聞かれます。このことをはっきり伝えられなければその時点で営業活動ではなくなります。また、営業担当の言葉と、ケアマネが現場へ投げかけた問いかけに対する回答が違えば、ケアマネの信頼はガタ落ち！利用者紹介は望めません。

ケアマネ訪問時の注意点



- 人数はMAX3名で2名は効果的だが1名でも問題はない
- スーツは御法度 ユニホーム姿が一番安心感を与える。スーツは「現場じゃない人と話しても無駄」という感情が先立つので御法度です
- 120秒ルールの徹底

グループ毎の比較



		～6ヶ月	～12ヶ月	13ヶ月～
郊外型	問合せ率			
	クロージング率			
	訪問数			
	面談率			
市街地型	問合せ率			
	クロージング率			
	訪問数			
	面談率			
都市型	問合せ率			
	クロージング率			
	訪問数			
	面談率			