

お客さまからのからのお問い合わせに  
適切に答えるためのフローチャート

① お客様のお悩みは何か？(主訴)



② お客様は自分の問題をどのように捉えているか？(当事者意識があるかどうか)



③ お客様のパターンは何か？(どのようなビリーフがあるか見立てられるかどうか)



④ お客様はカウンセリングというものがどんなことかを知っているのか？



⑤ お客様が求めていることは、そもそもカウンセリングで対応可能か？(例:医療・法的対応などは×)



⑥あなた(カウンセラー)がまだよくわかっていないことはないか？  
(お客さまに詳細を教えてもらわないと答えられないことはないか？)



⑦ お客様がこの質問をした意図は何だと思うか？(→今回の質問そのものの主訴は何か？)



⑧ このお客様は、今のあなたの実力で対応可能かどうか？  
(とりあえず話をきいたうえで他のカウンセラーを紹介するのも OK)



⑨ あなた(カウンセラー)が考える「お客様に必要な視点・考え・行動」は？(質問に対する具体的な答え)