

形 象

范振洪

大一的時候，我曾陪著自己父親藥廠中的紅牌 Sales 到一間頗具規模的藥房作推銷。

那時候還沒有職棒，但出乎我意料之外的，他和藥房的老闆就著少棒、青少棒、青棒、成棒中每場的戰略、失誤、每位出色的選手、教練，每場出名的戰役……展開一場興高采烈的紙上談兵。而我記憶中的這位叔叔，似乎打網球的興趣遠勝於打棒球。

後來我問他：「叔叔，沒想到你是棒球迷？」

他對我微笑著說：「小洪，就像你去社團或救國團帶活動一樣，你該知道，作推銷員必須能依客戶的嗜好需求而作改變，來確保自己推銷的成果，如同一隻變色龍，隨著不同的環境改變自己的體色，以確保自身的安全，知道嗎？」

於是我再問：「難道你跟他大談棒球，只為迎合他的胃口，自己一點興趣也沒有嗎？那豈不是見人說人話，見鬼說鬼話？」

「也不是這麼說，說沒有興趣，當然不可能。」他回道。

「只是每次我來拜訪他的前幾天，我都會特意把民生報上的體育版好好看一次，以後找時間在推銷前和他談他有興趣話題，目的無非是加強和他親近的機會。看來，和我們藥廠競爭的 propa 大概從來不看體育版的！」

找出共同的關心事，這是與初識之人滑潤交際的一個要訣。別忘了，唱對方喜歡聽的歌

，這就是溝通推銷自己的基本原則。

近來常在思考一個問題。

究竟牙醫師是個什麼行業？我們推銷的是醫術，還是服務？

而我們給人們的形象究竟又是什麼？

「高級手工業」？兼心理醫師的苦力？白領階級？還是推銷員？

整體來說，診所經營上，除了自身專業知識不斷自我要求提昇外，其實最重要的就是推銷自己。怎麼說呢？

患者牙齒有了病痛來找我們，作完就算了嗎？不！如果要作個優秀的牙醫師，我們會勸他多愛護牙齒，告訴他 OHI，說服他們每年定期 Recall 他們作檢查，同時在治療中列舉治療的材質及功能，說明小心保護牙齒，比發病後前來醫治來的省錢，對身體也好，這就是說，我們在出售自己優良的牙科醫術，同時也在出售自己的行為特質，推銷自己。

Dr. Louis 及 Dr. Dalekin 曾合著一本：「How to become a successful dentist」他們所列舉成功的牙醫師所應具備的條件是：

良好的人品、廣闊的交際、有利的開業地點以及優良的技術能力，除此之外，他們還特別列舉兩個主要的因素：

(1) 必須了解患者對醫生所抱持的心理與感情

(2) 必須具備教育患者保持牙齒健康的能力
事實上這就是一種推銷員作法，我們診療台上的規矩，所指的無非也就是推銷員規矩。

「為著給病人良好的印象，並且正確的指導他。一位牙醫師對病人真正的恐懼及想像的恐懼都應有充分的認識。」兩位博士說：「會不會痛？會不會被榨很多錢？」這是真正的恐懼。還有一種想像的恐懼，是因教育不良，Dental I.Q. 不足，初上診療台所產生一種莫

名的恐懼，不知道醫生將會怎麼治療他？會不會失去自制力？時間會不會很長？會不會孤獨？……諸如此類的恐懼。身為牙醫師的我們實在不容輕忽，同時應該按推銷員博得他人信任一般的去轉移恐懼，因為：

病人對於治療方式的恐懼，頗似顧客對新製品或服務所產生的恐懼。

病人怕失去自制力的恐懼，頗似顧客怕被說服購買產品的恐懼。

此外，患者像買新產品的人擔心自己是唯一購買你的新服務或醫術的人，所以舉出例證說明他人的狀況可以解除患者的恐懼心理。

讓我們看看，怎麼樣來面對患者的恐懼？

• 對於治療方式的恐懼：

我們可以將艱澀難懂的醫學字眼轉化成平易近人的語句向患者說明病情、病程、及治療方法，為要給 P't 有個具體的概念，反覆的利用：ATLAS. DENTAL MODEL. SAMPLE. PEOTO. SLIDE. 甚至用 Computer 作 Video-tape 之說明，如此 p't 無知的恐懼就被 relief 了。

• 對於怕失去自制力的恐懼：

我們可嘗試請 p't 積極而被動地參與我們的治療，將各種治療方式列舉出來，同時依 p't 自我的決定，共同商定所使用的治療方法，依照其接受能力及經濟能力給予最 ideal 之治療計劃。如此一來，我們即將 p't 視為合作

者，自然，他們就樂意和我們一起進行治療了。

• 對於時間拖長的恐懼：

我們可以把 p't 儘可能地作約診，在訂好治療計劃後，作好每一步驟的時間規劃，一旦 Chair time 過長，甚至刻意地休息一段長長的時間，和 p't 說明治療的進展狀況。

• 對於害怕陷入孤獨的心情

我們應該用懇切的語氣和 p't 談話，讓他相信，我們和他的目標是一致的，那就是恢復 p't 的牙齒健康，同時可以告訴患者，一定會儘量使他減少痛苦，並且不急於收取治療費用，因為……他們口腔的健康，遠比他們所付予的費用，給予我們更大的成就感（這是對 p't 說明）

如此一來，每個 p't 都會樂於與你合作，來達成你倆一致的目標。而且，牙科至今的 Marketing（除了登廣告的一些大型診所外）。通常就如同「生生皮鞋」所標榜的——請大家告訴大家——口口相傳，口碑一建立，整個人脈網路登時就能活絡暢旺起來。

我想，自己終於知道，其實不管把自己定位成什麼，只要能自我要求，懂得自我行銷，終究能成就自己作個稱職和成功的牙醫師的。

簡歷／台北醫學院牙醫學士



真正有心學矯正者，歡迎參加！

主講人：
林祥建醫師

實戰矯正學課程(Standard Edgewise)
基礎及 Typodont (Class II Division I)

預定開課日期：81年12月吉日 報名截止日期：81年11月30日
上課時間：每週日晚上7:00~10:00，共計22次。(基礎課程11次)
上課地點：台北市民權東路2段92巷1弄22號
詢問電話：(02)563-8694 ※將採15名小班制授課