2015-04-13

**陳如月**

**是什麼目的﹖**

藥品公司持續進行MR重整，試圖精簡組織和年輕化。減少MR所造成的後座力是，增加每一個人的責任件數和責任區域。MR因為日常一些徒勞無益的事務花費心力，而被迫需要進一步提高效率。因此，這次讓我們來思考避免浪費的方法，以追求貫徹始終的目的。

諸位或許有過這樣的經驗，就是突然間我們忽略了工作的目的，而困惑「這個工作是為了什麼目的而做呢？」MR活動根本的目的之一是醫藥品合理使用的推廣，這適用在所有的醫師，不過要會見個別醫師的目的則是各有不同。

另外，我們製作向他人的說明資料。各位有製作對主管報告的資料，或是製作對經銷商等說明客戶採用狀況資料的經驗吧。

製作這些資料時，明確目的是很重要的。因為不是沿著目的的話，即使花好幾天製作的資料依然看不到天光解決不了問題，這時候一定不會開心的。

**目的**　 所有活動應該有目的，澄清目的之後，以具有如何達成它的思路是重要的。舉例如下。

**案例1：**擔心的地區經理詢問臨近重要的說明會的年輕MR的A先生。最初充滿自信的A先生，開始漸漸變得怪怪的。

**地區經理**：說明會的準備有進展嗎？

**A先生**： 已準備就緒。確保成功！

**地區經理**：那是有望的囉。這次說明會的目的呢？

**A先生**： 目的是嗎？是要加深醫師對產品的理解吧？

**地區經理**：要是說產品的理解的話，具體是怎樣的理解呢？

**A先生**： 所以它是... 可以良好地控制血糖，是那個意思嗎？

**地區經理**：也就是說，醫師不滿意血糖控制嗎？

**A先生**： 我想是那樣。

**地區經理**：你已經弄清楚具體有甚麼不滿意的嗎？透過這次的說明會可以消除掉﹖

**A先生**： 怎麼說呢……。那樣說的話不太有自信……。

**地區經理**：舉行說明會要弄清楚是什麼目的，如果沒有準備好可以達成目的的簡報，就會喪失好不容易期待來的機會。幸好還有時間，讓我們一起討論醫師與說明會的目的，以及怎樣說明。

**A先生**： 謝謝您。就依您的指導。

**案例2：**受地區經理委託製作營業處的業務會議資料的B先生，來請教地區經理。

**地區經理**：可以請你製作業務單位這一年的銷售推移圖表嗎？按產品、MR、醫療機構以及區域區分。

**B先生**： 了解了。對了經理，那個資料是要做什麼用的呢？

**地區經理**：是營業處的業務會議。各地區經理在會議上發表。

**B先生**： 請問會議的目的是什麼？經理有想要訴求什麼吧？

**地區經理**：會議的目的，是重新設定各區MR的負責區域。

**B先生**： 了解了。準備適合目的數據的同時，製作在會議上大家容易比較討論的格式。如果在這個格式裡可以輸入各業務單位的數據，可以做成比較表，大家容易討論。

**地區經理**：那會非常有幫助。感謝你的好建議。

要與他人分享目的並非易事，而且有關的人員增加自然變得更加困難。分享目的看似簡單，不過，「那個目的是什麼？」相互持續提問是上策。

MR諸君在和負責同一醫療機構的MR、或負責經銷商以及在總公司的同仁討論決定時，經常要回歸到目的，以目的為判斷基準。當然，談話時是如此，在郵件和簡報的開始確認目的也有效果。

**三個訊息**

簡潔易懂的訊息，對於傳達目的是非常有用的。把訊息概括為三個，按照需要改變組合的話可以做得好。讓我們試著練習如何組合。

**需求一：告知已決定，想獲得對方的同意**

在這種情況下，①背景，②結論，③理由的順序是恰當的。例如，在月初的會議上地區經理指示MR實施說明會時。

①背景：在所有的業務單位中，我們的目標進度緩慢。說明會實施次數也少。

②結論：因此，這個月請一個人實施10次說明會。

③理由：因為我們需要提高活動量以追趕進度。

**需求二：想報告狀況。想傳達意見。**

在這種情況下，按①結論，②理由，③計劃的順序歸結就好了。舉例來說，MR向地區經理報告說明會的實施狀況時。

①結論：這個月因為說明會預約不成，不能完成目標。

②理由：原因是所負責的醫療機構的預約滿檔。

③計劃：進行下個月的說明會的預約，以追趕上這個月落後的進度。

這樣一來，如果能歸結訊息澄清意向，變得容易傳達給對方，這將有助於加深對方的理解。

※　　　※　　　※

為了提高工作效率，需要有用最短的距離處理的用心。也因此，工作上不僅僅是踏實地去做，並且在進行時一定要澄清工作的目的，養成這樣的習慣。

– End –