

専門家からの提案書

経営にまつわる困りごとに、専門家からアドバイスをいたします。

topic | 心理入門~できる営業マン・営業ウーマンの雑談テクニック

problem | 心理テクニックで第一印象を良くするには

今月の提案者



合同会社友歩 代表
エグゼクティブ・コーチ
上前 拓也氏

address | 札幌市東区北1条東17丁目3-10

phone | 011-785-8765

URL | <http://i-yuho.com/c/>

「はじめまして」のあいさつから心理テクニックで距離を縮める

お客さまから好かれる営業マン・営業ウーマンは、第一印象を良く思ってもらうために、さまざまな努力や工夫をしています。それは、第一印象の良し悪しによって、その後のお客さまとの関係に天と地の差が生まれることを知っているからです。

第一印象が良いと、お客さまから好感を持たれるだけで

はなく、提供する商品やサービスまで「良いものではないか」と考えてくださりませう。第一印象を良く思ってもらうのは営業にとって重要な仕事の一つです。



処方箋
その1

良い第一印象を与えるために必要なこと

第一印象を良くするために必要なことはいろいろとありますが、相手に一番のインパクトを与えるのは「顔の表情」です。

明るい表情や笑顔は、相手に安心感を与えます。人は安心できる相手からモノを買いますので、相手に安心感を与えるのはとても大切です。

笑顔の大きなコツは、お客さまにお会いする前から笑顔でいることです。会った瞬間に笑顔を作る人がいますが、これは相手に「作り笑顔で対応されている」と瞬時に思わ

れてしまいます。会う前から表情に気を付けましょう。会う前から満面の笑みでいる必要はありませんが、最低限、口角を上げてお客さまを迎えられるよう、気を配ります。

笑顔は第一印象を良いものにする大きな武器です。道具も必要ありません。ぜひ意識してみてください。



処方箋
その2

緊張感のある空気をほぐす雑談テクニック

あまり親交が深くなかったり、初めてお会いするお客さまとの会話は、緊張感が生まれてしまいます。緊張感のある空気をほぐせるかどうか、売れるか売れないに大きく関わってきます。

前述しましたが、人は安心出来る相手からモノを買います。緊張感がある場では、相手に安心感を持ってもらえません。

緊張を解くために最初に雑談を用いるという方法は一般的ですが、雑談を用いる時に、一つポイントを押さえておきたいことがあります。それは、「相手が話したい内容をネタにする」ということです。

ニュースや天気の話は気軽に話せるので雑談にしやすいのですが、相手がそのことについていろいろと話したいかという、そうでもないことがほとんどです。

相手の話したい内容を見つけるには、関心を持って相手を観察します。相手が持っているペンが珍しいものであれば「珍しいペンですね」と一言伝えるだけで雑談が始まります。素敵な服を着ていたなら「着られている服、素敵ですね。」の一言から雑談に入ることができます。

相手に興味を持つことは、良い雑談ネタを見つけられると同時に、相手から好感を持ってもらえます。自分に興味を持ってくれる人を嫌いにはなりません。ぜひ、相手に興味を持って雑談ネタを見つけてみてください。