

経営者のお悩みに対する処方箋

# 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	お客さまがどんどん話したくなる「聴くテクニック」が知りたい

## 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17条東17丁目3-10  
 phone | 011-785-8765  
 URL | <http://i-yuho.com/c/>

## 相づち、アイコンタクト…話の聴き方を変えると、信頼を勝ち取ることができる

売れる営業マン・営業ウーマンは、自社商品を上手にアピールすることよりも、まずはお客さまの話をしっかりと聴くことに重点を置きます。それは、話を聴くことがお客さまの信頼を勝ち取ることにつながることを知っているからです。



### 処方箋 その1 話を聴くテクニック

お客さまの話をしっかりと聴くには、「聴く態度」が重要です。特に、自分を信頼してもらうためには「相づち」と「アイコンタクト」を心掛けます。相づちとは、話を聴きながら「はい」「ええ」「なるほど」など、声にすることです。話を聴きながらうなずくだけで、あまり声を出さない人がいますが、しっかりと声を出さないと、お客さまは、話している声（音）は届いていても、話の内容まで届いているか不安な気持ちになってしまいます。

アイコンタクトとは、目をしっかり見ながら話を聴くことです。「気持ちが伝わっていますよ」というサインを送ることができます。ただし、アイコンタクトはやり過ぎても相手に威圧感を与えてしまいますので、時折視線を外すことも大切です。うなずきと同時に視線を外して、相手にリラックスしてもらう瞬間をこちらから作り出します。



営業マンたちがお客さまの話を聴く

時に、よく使う心理テクニックがあります。

#### ペーシング

相手が話すテンポや声の高さなどを相手に合わせるテクニック。

#### ミラーリング

相手の動作を自分が鏡のように真似るテクニック。

#### バックトラッキング

相手が言った言葉を、同じ言葉で返すテクニック。

これらのテクニックを使うことができると、相手から好印象を持たれると言われていいます。しかし、使うには注意が必要です。もし、相手にテクニックを使っていることがばれてしまうと、効果が無いどころか、相手から悪い印象を持たれてしまったり、不信感を持たれたりしてしまいます。会話にプラスアルファをする程度にとどめて使うくらいがちょうど良いです。ペーシングを行う時には、相手に合わせる時と、自分のペースで話す時を織り交ぜるようにします。ミラーリングを行う時には、完全に真似るのではなく、似た動作にとどめたり、少し時間を置いてから動作を真似たりします。バックトラッキングは、相手が重要なキーワードを口にした時に、ピンポイントで使います。

### 処方箋 その2 商談後、あと一歩のところの雑談テクニック

お客さまは、商品やサービスを買おうという方向に心が動けば動くほど、緊張感が高まります。買って失敗したくないという心理が働くからです。高額な商品であればなおさらです。あと一歩で商品を買ってもらえそうと思った時には、ゴリ押しして買っていただくのはおすすめしません。ゴリ押しで買わされた人は、その後「また買われるのでは」という気持ちが先行し、自分との距離を置いてしまいます。リピーターにつながりません。お客さまが購入寸前で、

緊張感が高まっている時には、緊張を解くために、あえて雑談を交わすのもテクニックの一つです。購入意欲が高いお客さまの緊張をほぐすことによって、購入を決心しやすい心の状態を作り出します。

トップ営業マン・営業ウーマンは、お客さまと長い付き合いができています。「この人からは安心して買える」と思っていただける関係が、長い付き合いにつながります。