

# 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	あまり話をしてくれない相手からたくさん話を引き出すには

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

処方箋  
その1

## あまり話をしてくれない人を「ほめる」テクニック

営業先のお客さまがあまり話をしてくれない人だった、ということはよくあります。良い成績を上げている営業マン・営業ウーマンは、口数が少ないお客さまやご担当者さまはチャンスと捉えます。なぜかという、多くの営業マンは、口数が少ない相手を苦手とし、商品を買っていただくのを早くに諦めてしまうので、まだ売り込まれていない可能性が高いと見込むからです。あまり話をしてくれない相手は、主に2つのタイプに分かれます。

- ① 親しくなるまで心を開かないタイプ
- ② そもそも無口な性格のタイプ

1のタイプは、親しくなれるよう、前月号・前々月号で紹介しました会話の心理テクニックなどを使いながら、心を開いてもらえるよう努めます。

多くの営業マンは2のタイプを苦手とします。「そもそも無口な性格の人」は、心を開かせようとする会話や、無理に会話を弾ませようと仕掛けられること自体を嫌がります。元から無口な性格の人に対しては、無理に話をさせようと

するのではなく「あなたと親しくしたい」という気持ちで接することが大切です。

心理学用語に「好意の返報性」という言葉があります。これは「相手に対して、好意を持って接していくことによって、相手も自分に対して好意を持ちやすくなる」という原理です。

ほめることも、好意の一つにあたります。まずはお客さまに興味を持って、相手の良いところを見つけ、それを相手に伝えていきます。「字がお上手ですね」とか「しっかりとしたお考えをお持ちですね」とか、小さなことを伝えていきます（大きなほめ言葉はわざとらしくなるので逆効果です）。自然にほめられて嫌な人はあまりいません。お客さまが無口な性格でも、自分に好意を持ってもらえると、心を開いて少しずつ話してくださるようになります。一番大切なことは、「心から良いと思ったところをほめる」ということです。



処方箋  
その2

## 近寄りやすい、壁があるように感じる人への接し方

対応するお客さまによっては「近寄りやすい」「壁がある」と感じる方もいらっしゃいます。プライベートな関係であれば、近寄りなければ良いだけなのですが、営業の仕事となるとそういう訳にはいきません。まずは、近寄りやすいと思うのはどうしてかと分析してみます。

- 相手の表情が固いから？
- 相手が目を合わせてくれないから？
- 相手に付いている肩書きがプレッシャー？

近寄りやすい理由は、相手の問題よりも自分自身の心理的負担からくることや、たった一つのささいな理由であることも少なくありません。近寄りやすい理由が見つかったら、「もし、それが無かったらどのように接したいか」を想像してみます。それだけでも、接し方のイメージがしや

すくなります。そして、そのイメージを基に、前章でも記載した通り「好意」を持って接します。

近寄りやすい相手の多くは「近寄ってほしくない」と思っている訳ではありません。むしろ近寄りやすい雰囲気を出してしまう自分に悩んでいる人もいます。お客さまが近寄りやすい雰囲気の方であれば、ピンチではなくチャンスと捉えましょう。周りの人が近づいていない分、売上につながるチャンスです。自分の心理的負担を軽減しながら、ぜひ近寄りやすいお客さまとのコミュニケーションにトライしてみてください。

