

今月から「営業の会話術」を5回シリーズでご紹介したいと思います。営業という職業は非常に重要な事はよく分っているのですが、商談の上手な人と下手な人に分かれます。そのポイントの一つが「会話術」なのです。 栩野

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、動きづくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

「営業の会話術」①: ザイアンスの法則

右掲は、ザイアンスの法則と呼ばれる物です。アメリカの心理学者であるザイアンスが1965年に発表したもので、2の特長をとって「単純接触の法則」とも呼ばれるものです。「メラビアン」の法則と共に営業関係のセミナーなどでは、よく取り上げられるものです。

「営業の会話術」で最初に「ザイアンスの法則」を取り上げたのは、初対面の時の会話術が重要になるからです。何故なら「人間は知らない人には攻撃的、冷淡な対応をする」という事が深層心理として知っておかねばならないからです。

相手は笑顔で接していても腹の中とは違うのです。この事をわきまえないで「売りたい」とばかりにマシンガン・トークで迫る人もいます。これでは逆効果なのです。確かに良いことを言っているとは分っても営業員そのものを不審に思うのです。何故なら「売りっ放し」にされるのでは困るからなのです。幾ら「安い」と言われても、やはり「安心」できる業者から買いたいという面が働くのです。

「ザイアンスの法則」

- 1: 人間は知らない人には攻撃的、冷淡な対応をする
- 2: 人間は会えば会うほど好意を持つようになる
- 3: 人間は相手の人間的な側面を知ったとき、より強く相手に好意を持つようになる

「お客様の為に」という情報を用意して緊張感・不信感を解く

5つの基準

1. 同一性
2. 親身性
3. 信頼性
4. 価値性
5. 価格性

左掲は「5つの基準」と言っていますが、相手が受け入れる順を表しています。例えば、映画の「フーテンの寅さん」でも祭りで商品を叩き売りしている風景がありますが、価格に持ち込む前にいろいろな事を言って関心を持たそうとしています。その中で「サクラ」になっている者がタイミングよく買うと周囲の者がつられて買うという構図なのです。この「誰かが買う」という事実で胡散臭さが払拭されるのです。

そこで重要なポイントは「自分は騙されたくない」という警戒心を払拭する事なのです。その為には「5つの基準」を応用する事が重要なのです。まず「同一性」ですが、あなたと同じである、すなわち「あなたを思って話している」という安心感を生む為には、相手の事をよく知った上で話題を投げかける必要があるのです。例えば、お客様の家に訪問した時は、お住まいの状況を観察して「褒める」箇所を見つける事も重要な事なのです。一般の営業でも相手の情報をよく把握して「褒める」で迫るのが一番なのですが、例えば、新製品の評判などを伝えるのも重要なトークになります。

そして、2番目の親身性、すなわち、決して売り込もうとしているという姿勢ではなく、あくまでも「お客様の為」という姿勢で質問を投げかけてお客様の本音を引き出すように「呼び水」を用意しておく事が重要なのです。寅さんのサクラと同じなのです。一度、口を開くと警戒心が薄れて自分のことを話すようになるのです。もちろん、3番目の信頼性や4番・5番も重要なことですが、いきなり「これは良いもので安い」という4番・5番の「商品」に直接かかわる事ばかりでは抵抗感が増すばかりなのです。まずは、1番・2番で寅さんのように「笑い」がとれる話題を用意しておき「警戒心」を解くという点にウエートをよくと結局、後の商談が進みやすくなるのです。

ワンポイント・アドバイス

「相槌を打たせる」

商談という場合、お客様もある程度、中味が予測しているものなのです。従って、ズバリ商品に入る前に「お客様用の話題」で「そうや、そうや！」と相槌を打たせて調子づけておく事がうまく進めるコツなのです。

