

『ペーシング』

お客様から共感を獲得しよう

◆類似性の法則

初対面でもすぐに打ち解けて商談ができるお客様がいます。

一方、話はしても、なかなか打ち解けることができなかったお客様もいます。

この違いはどこにあるのでしょうか？

これは、**類似性の法則**で説明することができます。

たとえば、

お客様と出身地が同じで、同じ出身校だとしたらいかがですか？

これなら直ぐに親近感がわきますね。

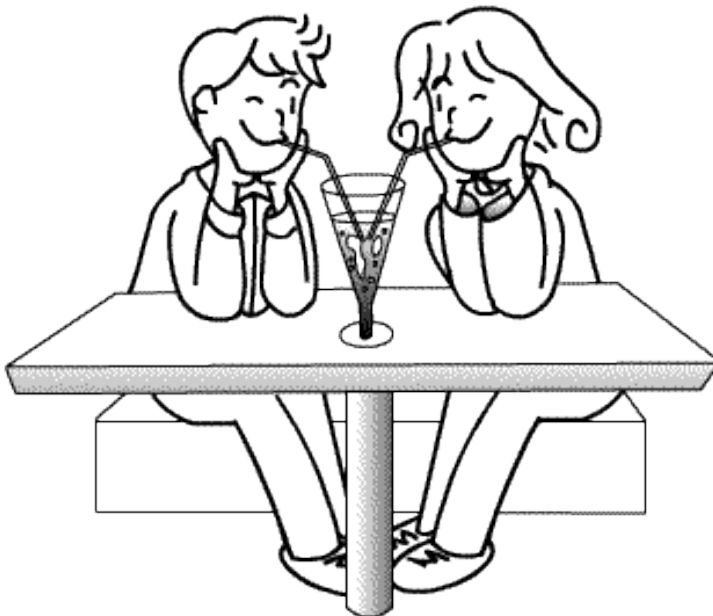
類似性の法則とは、似たものが好きになるという人間の心理なのです。

しかし、実際のお客様は、前述のように共通点などありません。

そこで、意識的にお客様と類似点を作り、心理的バリアーを取り省いてしまう

ペーシングのテクニックを紹介しましょう。

◆ペーシングテクニック



図を見てどんな風に思いますか？仲がよさそうに見えませんか？

実はこの二人、左右対称に描かれているのです。姿勢がまったく同じなのです。

私たちは、同じ姿勢の二人を見ると仲が良いと認識してしまうのです。

もし営業マンがお客様と同じ姿勢やジェスチャーをしたら、お客様はその人を自分と気の合う仲の良い人と認識します。

（潜在意識が無意識に認識してしまうので逆らうことは困難です）

これがペーシングの考え方です。

それでは以下に3つのペーシングをご紹介します。

① 身体のパーシング

表情・服装・姿勢・目線・手の位置・足の位置・身振り・手振り 等

を合わせましょう。

ペースが合っていないと、お客様は、

- ・動作の速いスタッフに対して、
お客様は、せかせかした、落ち着きのない人と評価します。
- ・動作のゆっくりしたスタッフに対して、
お客様は、鈍くさい人と評価します。

動作の速い遅いという基準は、お客様より早いか遅いかです。

次に、言葉・話し方のペーシングです。

② 言葉のパーシング

声の大きさ・スピード・高低・トーン・抑揚・好んで使う言葉・口癖（英語が多い、少ない） 等

に合わせることです。

ペースが合っていないと、お客様は、

- ・声の大きなスタッフに対して、
お客様は、威圧的と感じやすいのです。
- ・声の小さなスタッフに対して、
お客様は、自信のない人と評価します。
- ・話のスピードが速いスタッフに対して、
お客様は、まくし立てられたように感じます。
- ・話のスピードがゆっくりなスタッフに対して、
お客様は若干イライラすることが多くなるでしょう。

このように、お客様のペースに合っていないと、良い評価はいただけないことに気づきます。

まずは、お客様の声の調子や大きさ、話し方や速さを良く聞くことです。そして、それに応じて自分の声を合わせていけばよいのです。

実は、自分では気づいていませんが、うまく実施している部分もあります。たとえば、小さい子供と話す時は、しゃがんで子供言葉で話しかけませんか？お客様には敬語で話しますね。

言葉や話し方のペーシングは、この幅をもう少し広げていけばよいのです。

③ 考え方のペーシング

価値観・信念・好み・指向・欲求・期待・感情 等

ペーシングの最終目的が、考え方のペーシングです。

人には様々な考え方があります。

考え方が共通なら2人の関係は一気に近くなります。

たとえば、釣りが共通の趣味なら、話は一気に盛り上がります。

経歴が近ければ体験が共通で話が弾みます。

このようにお客様と共通の部分があればよいのです。

そこで、まずは、お客様の考えを評価したり否定せず、合意の雰囲気を作っていくことです。

たとえば、好かれるスタッフは、

お客様：「今年の夏は暑いね」→スタッフ：「そうですね暑いですね」

一方、お客様になんとも嫌われてしまうスタッフの会話は、

お客様：「今年の夏は暑いね」→スタッフ：「例年こんなものですよ」

このような例が多いのです。

たとえ、それが事実だとしても、これでは話をしている面白くありません。

販売側とお客様の一番の違いは、为什么呢？それは、

「自分のニーズに合ったものを、納得して買いたい」と考えているお客様に対し、

スタッフは、「自分が販売している商品やサービスを早く売りたい」

という相違です。

この場合お客様の考えにペーシングするとは、

「ニーズに合ったもの」という部分を聞き出し共有することとなります。

“急がば回れ”といわれるように、これが販売を成功させる一番の早道です。

お客様からの共感を獲得するため、

早速、ペーシングテクニックを試してみましょう。

ただし、3つのテクニックを一度に全てやろうせず、一つずつ試してみましょう。

急に全部やろうとすると、商談がギクシャクしてしまいます。