

『キャリブレーション』

お客様の表情・動作を読み解こう

私たち人間の心と身体は密接につながっています。
つまり、その時々心理は必ず身体に表れているのです。

たとえば、大きな商談を失注してしまい落ち込んでいるとき、
思わず笑みが出てきますか？
いいえ、おそらく下を向き、口はへの字、眉間にはシワがよっているでしょう。

逆に、楽しいときはこんな顔をしていませんよね。
相手の心理状態を**言語以外のサイン**（しぐさや表情等）で認識することを、
NLPでは**キャリブレーション**と言います。

知っておくと、営業で役に立つ身体サインを紹介しましょう。

① 表情でヒントを得る

テンプレートンという心理学者はマーケティング・マガジンという雑誌に、
「顧客の心理を見抜く法」という論文を発表しました。
彼の論文の抜粋は以下のようなものです。

- お客様が顔をそむけ目を伏せていたら脈はない
- 笑わないがあごを前に出していたら話を聞く耳は持っている
- 視線が数秒間合い、顔の半分だけで笑うようなかすかな笑い（鼻のあたりまで広がる）
があれば、あなたの条件に傾きかけている
- 顔の向きがあっており、顔の両側に自然な笑いが広がっていたら脈はある

② スーツでヒントを得る

ニーレンバーグという心理学者は、数々の商談をビデオに取り、
統計上の結果から以下のものを導き出しました。

- 交渉の双方が上着を脱いだ→暑くもないのに脱ぐということは相手に「わかった」「参った」と告げるとき。すなわち合意に達したことを示しています。
- スーツのボタンをきちんとかけているより外している人の方が同意の回数が多い
- ボタンを外し始めたら同意の時期は近い
- ネクタイを緩めると同意の時期は近い

③ 腕組は何を表すか

退屈しているか、納得していないか、拒絶しているか、思案中、のどれかを見て間違いないでしょう。

前3つは仕切りなおし、思案中はたたみかけないことです。

④ あごをさすることが意味するものは？

思案中です。

めがねをゆっくり拭くのも同様です。

あなたの提案をじっくり考えているのです。

こんな時は話し掛けない方がよいでしょう。

⑤ 手を組む、指を組むの意味するものは？

なんらかの援助を求めています。

自分の意見を通させてくれ、値引きをしてくれ、などの可能性です。

体の動きや姿勢は非言語コミュニケーションと言われています。

言語と、この言語以外の非言語でコミュニケーションは成り立っているのです。

上手に翻訳できると営業にプラスになることは間違いのないところです。