

『リフレクティング・プラスワン話法』

話に弾みをつけよう

商談中、話が途切れてしまい、気まずい思いをすることは誰でも経験があることです。

そこで確実に話が弾む方法をご紹介します。

リフレクティング・プラスワン話法というものです。

リフレクティングとは“反射・反応”という意味です。

日本語ではオウム返しなどとも呼ばれています。

一度お客様の話したことを繰り返し、次に質問を1つ行います。

これさえ覚えていれば、話が途切れることはありません。

たとえば、

お客様：「最近水泳を始めたんです」

あなた：「水泳ですか。いいですね。どちらで泳いでいるのですか？」

お客様：「駅前に新しく出来たスポーツクラブです」

あなた：「駅前のスポーツクラブですか。あそこは入会金が高いつて聞いたことがあるんですが、本当ですか？」

お客様：「そうですね、ちょっと高いかもしれませんがね。でも施設はいいし、スタッフの皆さんも感じがいいですよ」。

あなた：「そうですね、そんなにいいですか。私も何か始めようかな…」

ここでのポイントは相手の言葉を一旦繰り返し（リフレクティング）、同意しながら質問を付け加えることです。

人間は、自分は良い人間、正しい人間と思われたいという潜在的な欲求があります。

また質問されたことに対しては、
答えなくてはならないという心理が働きます。

ですから質問すれば相手は答えてくれます。
自分が何かをしゃべらなくても相手がしゃべってくれるのです。
特にそれが自分の好みとする話題であれば尚更です。

それでは会話を終わらせたいときは、どのようにするのでしょうか？
それは質問を止めればいいのです。

<練習問題>

次の例文で、リフレクティング・プラスワン話法を使ってみましょう

- ・ 昨日の雨凄かったね。あなた：
- ・ 取引先からコストダウンの要請がきびしくて。あなた：
- ・ 営業はやりがいのある仕事だと思います。あなた：

リフレクティング・プラスワン話法

簡単ですね？