

『聞き方の法則』

聞き方にもコツがある！

「営業マンは、お客様の話をよく聞くことが大切だ」と言われますが、よく聞くだけでは合格点にはならないのが本当のところですよ。

私たち営業マンは「話を聞いていますよ」というメッセージをお客様に伝えて初めて「聞いた」が完成するのです。

今回は、お客様の共感を獲得する**聞き方の法則**をご紹介します。

第一法則！アイコンタクト

アイコンタクトをとみましょう。アイコンタクトは「聞いていますよ」というメッセージをお客様に伝えることができます。

資料を見ながら、下を向いたままでは駄目です。

しかし、話をしている間中「じっと」見つめられていたら、気詰まりになります。視線がプレッシャーになるのです。

したがって、アイコンタクトを取る、しばらくして一度視線をはずす、という繰り返しが重要です。

第二法則！うなずき

次はうなずきです。

うなずきは

「話を聴いているからその調子で話してください」

という承認の合図です。

話し手からすると、

一目で自分の話を興味深く聞いているのかどうかわかります。

したがって、

相手にうなずかれるとつい調子に乗って話してしまいます。

たとえば、

本当はまだ隠しておきたい事情や競合との関係なども

ポロリと話してしまうのです。

小さなうなずきには、話を促す効果があります。

また、大きなうなずきには、深い共感のメッセージが伝わります。

第三法則！あいづち

「はい」

「なるほど」

「え、本当ですか」

「いやー、その話、初めて聞きました」

等々です。

納得したり、驚いたり、感心したりする気持ちを

これらの言葉で表現するのです。

じっと黙って聞いているだけでは、

お客様は理解されているのか、されていないのかがわかりません。

あいづちは

「私は話を聴いていますよ」

という言葉のメッセージなのです。

ただし、ワンパターンでは、話し手は物足りなく感じます。
バリエーション豊富に、あいづちを変えていくことが大事です。

第四法則！質問

「それはいつですか？」

「その後どうなりましたか？」

というように、お客様の話したことについて、
質問をすることです。

質問には、

「私はあなたの話に興味がありますよ」

というメッセージを伝える効果があります。

たとえば、

「さぞ、ご心配だったでしょう？」

「それで、皆さんはなんとおっしゃっていましたか？」

上手い質問は、話を促進させる役割があります。

意識的に使ってみましょう。

第五法則！メモ

お客様から大切な情報を頂いても、
忘れてしまっただけでは全く意味がありません。

そこで私達の記憶力を補完する役割がメモになります。

大切な事はメモしておけば安心です。

そこでメモの取り方を紹介しましょう。

ちょっとしたコツがあります。

それは、

机の上にレポート用紙やノートを広げ、
お客様から何を書いているか分かるように書く、
ということです。

手帳の背表紙をお客様に向け、
メモを取る営業スタッフがいますが、
これはいけません。

お客様は、
あなたが何を書いているか確認することができません。
何となく隠されているような印象を持ちます。

メモはオープンにとりましょう。