

『返報性の法則』

喜びのギブ&テイク

人は他人から親切にされると、
こちらも親切にしてあげないといけない
という心理が働きます。

これを

好意の返報性の法則

と言います。

たとえば、

始めは冷やかしのつもりで見ていたネクタイですが、
販売員の方が熱心で
「どうぞ胸元に当ててみてください」
と、ネクタイに結び目を作り、胸元に当てくれます。

どうも気に入らずにいると、
「こちらはいかがですか？今お召しのスーツに良く似合います」
と、またまた丁寧に、ネクタイに結び目を作り、胸元に当てくれます。

何度も繰り返しているうちに、
つい断りづらくなってしまいます。

こんな経験は誰にもあるものです。
このような時、
人間の心理に「好意の返報性」が働いていたのです。

好意の返報性とは、
他人からの好意を無視して、

恩知らず/礼儀知らずと思われなため、
何らかの恩返しをしてしまうという人間心理です。

企業間取引でも**好意の返報性の法則**は働きます。

たとえば、

頻繁な仕様変更に嫌な顔一つ見せずに対応してくれる営業マン。

お客様も

「感じの良いスタッフだな。そして何度も悪いな」
と感じます。

このような時、競合との見積り額の差が少々なら、
注文を出す気になってもおかしくありません。

販売している商品やサービスが同じでも、

売れている営業スタッフと、売れていない営業スタッフがいます。

好感度と好意の積み重ねが、大きな差になって返ってくるのですね。

一つ気を付けていただきたいことは、

嫌悪の返報性というものもあります。

自分を嫌っている相手や、

悪く評価する相手に対しては

嫌悪感を抱いてしまうというものです。

好意の返報性の法則の使い方は超簡単です。

相手の喜びそうなことは、手間暇かけて行う。これだけです。