



目からウロコ!
エグゼクティブのための10分間トレーニング

ポジティブになるだけで売りが倍増する秘密

第5回 モチベーション向上による課題解消(下)

2015年6月30日(火)山口 博

先々週、先週と演習してきましたように、人それぞれの「ポジティブ・エリア」に応じた助言をすることで、相手のネガティブな状況をポジティブに変えやすくなります。それは社内のメンバーの場合でも、お客さまの場合でも同様です。今回は、お客さまからの断り話法を、営業担当者がポジティブに転換していくための基本話法、ポジティブ顧客対応を演習しましょう。



会話のポジティブな側面に光を当てましょう!

基本話法は、「繰り返し」、「要約」、「言い換え」、「結語転換」の4通りです。「御社の製品の品質の良さはわかっているが、価格が高い」というお客さまからの断りがあったとしましょう。それに対して、4通りの基本話法を使ってポジティブ顧客対応をしていきます。

ポジティブ顧客対応の基本「繰り返し」

「繰り返し」は、お客さまの断りを、文字通り繰り返す対応です。

お客さま:「御社の製品の品質の良さはわかっているが、価格が高い」

営業担当:「そうですね。当社の製品の品質の良さはわかってくださっていらっしゃいますが、価格が高いということですね」

そのまま繰り返すだけですが、お客さまは自分が話したことを繰り返してくれることに対して、相手は理解してくれたという安心感を持ってくださる分、抵抗は弱まる方向に作用します。

■演習 「繰り返し」の例を、ご自身が直面したお客さまからの断りの事例で、セルフ・ロープレしてみましよう(1分間)

顧客の懸念を明確にする「要約」

「要約」は、お客さまの発言を、おっしゃりたいことは、要はこういうことですね、という形でまとめさせていただく方法です。

お客さま:「御社の製品の品質の良さはわかっているが、価格が高い」

営業担当:「そうですか。価格が高いことが問題だと感じなのですね」

その後のお客さまの反応により、お客さまの懸念がどこにあるのか、より明確にしやすくなります。

■演習 「要約」の例を、ご自身が直面したお客さまからの断りの事例で、セルフ・ロープレしてみましよう(1分間)

言い換えによる誘導

「言い換え」は、自身の土俵で論じた場合の言い換え表現です。

お客さま:「御社の製品の品質の良さは分かっているが、価格が高い」

営業担当:「そうですか。価格が高いという点が何とかなれば、検討の余地はおありということでしょうか」

この言い換えでは、その後、お客さまと、価格面の協議をする方向に誘導しています。

■演習 「言い換え」の例を、ご自身が直面したお客さまからの断りの事例で、セルフ・ロープレしてみましよう(1分間)

「結語転換」による誘導

「結語転換」は、文節を入れ替えて、結語を変える方法です。

お客さま:「御社の製品の品質の良さはわかっているが、価格が高い」

営業担当:「そうですか。価格が高いとお感じとはいえ、当社の製品の品質の良さをご評価いただいているのですね」

日本語では、結論が文の最後におかれます。この例では、お客さまとしては、「品質は良いが、価格が高い」(だから、ネガティブ)ということが結論でした。営業担当者は、それに対して、結語を転換し、「価格が高いが、品質は良い」(だからポジティブ)ということ結論にしたわけです。

この営業担当の発言をお客さまが是認されるのであれば、品質の高さをさらにご説明して、営業活動を展開できる余地があるかもしれません。

■演習 「結語転換」の例を、ご自身が直面したお客さまからの断りの事例で、セルフ・ロープレしてみましよう(1分間)

スキル分解で優績者の話法が身に付く

「繰り返し」、「要約」、「言い換え」、「結語転換」によるポジティブ顧客対応の話法をセルフ・ロープレしてきました。既にご賢察のとおり、お客さまの断りの度合に応じて、用いる対応は異なります。

断りの度合が強そうであればあるほど、「繰り返し」によって、まずはお客さまの気持ちを和らげるプロセスが必要になります。

ある程度、検討の余地がありそうと思われる場合には、「要約」の対応により、お客さまの反応を伺うことも一方法です。

そして、上記の例のように、「言い換え」によって、価格面を協議する方向へガイドしたり、「結語転換」によって、品質の高さをあらためて訴求する方向へガイドしたりして、顧客対応を進めていきます。

これらのスキルは、このような概念を使用していたか否かは別として、また、意識していたか無意識かは別として、優績者といわれる営業担当者の方々が普段から使用している話法を分解した結果、抽出されてきたスキルです。このようにスキル分解すると、格段に修得しやすくなります。是非、身に付けていただいて、ご活用いただければ幸いです。

[このコラムについて](#)

目からウロコ！エグゼクティブのための10分間トレーニング

グローバルビジネスパーソンの研修歴20年以上の筆者が、そのノウハウを「自主トレ用」にまとめました。1回10分、本コラムのトレーニングを徹底的に習得すれば、ライバルに一步も二歩も差をつけることができるでしょう。

日経BP社

日経ビジネスオンライン会員登録・メール配信 — このサイトについて — サイトマップ — お問い合わせ — 利用規約

日経BP社社会案内 — 個人情報について — アクセス履歴の利用について — 著作権について — 広告ガイド — ID統合について

日経ビジネスオンライン SPECIALは、日経BP社経営情報広告部が企画・編集しているコンテンツです。

Copyright © 2006-2015 Nikkei Business Publications, Inc. All Rights Reserved.