

# 読むだけで、元気になるレポート

パートナー 村松 達夫

皆さん、こんにちは。もう4月ですね。毎年花見に行こうと思いつながら、なかなか行けないものですね。さて今月もご笑読頂けると嬉しいです。

## 【今月の発見】

### 必殺、「のりしろ」トーク！

営業マンが契約を取れない原因のひとつに、「お客様の気持ちをグッと掴みきれていない」ということが良くあります。そこで今回はお客様の立場に立った営業トークをするためのちょっとしたコツを発見しましたので、ご紹介したいと思います。

この方法のポイントを一言で言うと、

**「お客様の言った言葉を繰り返してから話すこと」**

です。

一体どういうことか？車のディーラーを例にとって、実演してみましょう。

営業マン「　　さんはどんな車をお探しでしょう」

お客様「そうだね、できるだけ居住性が高いのがいいかな？」

営業マン「居住性を重視ということですね、もう少し具体的に言うと？」

お客様「そうだね、あまり走りは気にしないので、安定感が欲しいんだ」

営業マン「安定感が欲しいのですね、それは例えば3ナンバーのような大型車でしょうか？」

お客様「そうね、3でなくとも5ナンバーくらいの大きさでいいかな？」

営業マン「5ナンバーくらいでいいのですね、それでしたら当社の　　みたいな・・・」

お客様「ああ、そうそう！」

いかがでしょう。一見なんでもない会話のように思えるかもしれませんが、しかし、たったこれだけの工夫をするだけで、お客様は「この営業マンは私の話しを良く理解してくれた上でアドバイスしてくれる」という安心感を抱くものなのです。

これは折り紙の「のりしろ」のようなものです。相手の話と自分の話がうまく糊付けされることで、安定感が生まれる、というわけです。是非お試しあれ。