

接客に役立つ 4つの心理テクニック



倉田豊治(くらた・とよじ) (株)サンユウ専務取締役。オリックスに4年、日本興亜損保に10年間営業マンとして勤務後、99年サンユウ創業。当初は本当に売れない日々で、2月の-2℃の中寒さで死にそうになったり、カードローン地獄も経験する。オール電化普及で次第に売れはじめ三菱電機・東芝などの関東地区販売実績で度々第1位を獲得。最近では文化放送・ニッポン放送などのマスコミにも出演。FMで毎週火曜日にビジネス番組も持つ。日経ホームビルダーなどの取材も受ける。現在、自身の経験を元に「いくつかのルールを守るだけで凡人でも短期間でダントツの成果を上げる営業ノウハウ」をテーマにビジネス塾を主催講演中。



私は普段から心理学の知識をビジネスに取り入れようと勉強しています。その中で、人と会ったときや接するときに覚えておいて損はないというものを紹介しましょう。

心理学ですから、それを使ったからって劇的に売れるようになるわけではありません。しかし、覚えておくといざというときに役立つ4つのテクニックがあります。

「倉田さんはいつも人と会うときに、それを使っているのか」と言われれば、正直、ほとんど使っていません。ただ、気を付けてはいます。特に「ここぞ」ということがビジネスでは訪れることがあるので、そういうときに意識するように心掛けています。

まず1つは「人と会う前に舞台を整える」ということです。接客しているときに普段のリラックスした格好でも、ほとんど気にならないという人も少なくありません。

例えば、会社で履いているサンダルのままお客と会ったり。お客が来ることが分かっていたら靴に履き換えるべきでしょう。

「会議室で話をするんだから、足元なんて気にしないでしょ」という意見もあるかもしれませんが、見る方はそういう細かなところをしっかりと見ているものなので、気を使うべきです。

お客が来店しているのに、熱いとか寒いという問題がありますし、うるさいかどうかにも気にすべきです。ほこりはないか、

清掃は行き届いているか。こうした細かいことに気付くお客は多いです。人と会うときの舞台設定として、細かいところに気を配ることはとても大切です。

とりわけ、社会的な地位が高い方は、しっかりとこういうところをチェックしています。私も小さなことですが気にします。ホワイトボードがきれいか、ゴミ箱のゴミがちゃんと捨てられているか、プリンターに紙があるかなど。

面白いもので、自分でこういうことを気にする人は、人の会社に行ってもこういうところを見てしまうのです。外見はキレイな会社でもトイレが汚いとか、トイレトペーパーがないとか。

笑顔で話すテクニック

「こういう会社とは契約しちゃいけない」と思うものです。人と会うときに、シャツが汚かったり、ニオイを気にしない人は、やはりそういう人なので、私の場合、契約をお断りすることもあります。

ビジネスパーソンとしては当たり前のことですが、皆さまも気にするようにした方がいいと思います。地域店のお客はそれなりに裕福な方も少なくないので、こういうことは普通のレベル以上に気にすべきではないでしょうか。

次はお客と話すときの対応です。よく「お

客と話すときは笑顔で」といわれます。といっても、年がら年中笑顔でいるって難しいですよね。私なども、ついしかめっ面になっていたりすることがありますし、いつも笑顔だと相手に頭がおかしいのではないかと思われるので、なかなか難しいものです。

そこで「発言の終わりに“イ”を付けるように意識する」というテクニックが役立ちます。もちろん、発言の最後に実際に「イ」と発声するわけではありません。「イ」を付けるような気持ちでしゃべるということです。無言で「イ」を付け足すイメージです。「イ」と言うときの口の形が、自然な笑顔に近づくのです。笑顔を作る練習になります。

「おはようございます!」。

「またぜひ一緒に仕事しましょう」。

「本当にありがとうございました」。

「やっと雨が上がりましたね」。

「データは本日でよろしいですか」。

これらの言葉を発するときに、実際には「イ」と言わなくても、無言の「イ」を発するようにすると、笑顔で会話が終われるようになります。ぜひ日頃から少し意識してみてください。「表情が明るくなったね」とか「何かいいことあったんですか」と言われるかもしれません。

テクニックの3つ目は、笑うときは「アハハ」とキチンと声を出して笑うことです。笑うときになるべく大きな声で笑った方が、ただ笑顔でいるよりも、2倍も3倍も相手に好印象を与える効果があるのです。

といっても、お酒の席でのような馬鹿笑いはいけませんよ。お客と談笑している打ち合わせのときに、馬鹿笑いはダメですが、大きな声で笑うことはいいのです。

心理学者の実験でも「笑うなら、クスクスと笑うよりは、アハハと声を出した笑いの

● 図 接客に役立つ4つのテクニック

① 人と会う前に舞台を整える

身だしなみや汚れなど、細かいところに気を使う

② 笑顔で話すには“イ”を付けるように意識する

笑顔で終わると相手に好印象を与える

③ 笑うときはアハハ

笑うときはクスクスと笑うよりも、アハハと声を出して笑った方が相手に好印象を与える

④ まばたきを数える

相手の目を見て話すことが苦手な人は、まばたきを数えながら話してみる

方が仲間の受けがよくなる」という結果が出ています。

日本人はわびさびの文化があるので、クスクスと遠慮して笑いがちです。ただどうでしょう。クスクスと笑われた方は、なんとなくバカにされた感じがしませんか。

それよりは大きな声で笑った方が、相手に対して「裏表のない人」「誠実な人」と思わせる効果があるのだと思います。

4つ目が「相手のまばたきを数えるようにすると、自然なアイコンタクトをとれる」というテクニックです。「人の顔を見て話さない」といわれても、なかなか難しいと思いませんか。私も相手の目をじっと見つめて話すのは苦手です。

目を見て話すことは大切ですが、あまりじっと見ているとこちらが緊張して、逆に意識してしまって自分で何を言っているのか分からなくなることもあります。相手のまばたきを数えるぐらいの方が、緊張せずにちょうどいいようです。

いずれにしても、相手の目を見ないで話したり、目をそらすという行為は相手に失礼という印象を与えてしまうのでやめましょう。相手の目を見ることで、「真剣に話を聞いてもらっている」「私のことを理解してくれようと努力してくれている」と思ってもらえるのです。