

「コミュニケーションの基本4つ」

1. 営業の基本 (SPIN法)

右掲は「SPIN法」と呼ばれる営業マンの心得的な手順・手法であります。まず、「S」は Situation の頭文字であり「状況」という意味の単語です。すなわち、お客様の状態を尋ねる事から始める事から始まるのです。多くの営業マンは、「売ろう」という気持ちが強いので、この状況を尋ねるといったステップを飛ばしてしまうのです。

SPIN法	
S:	Situation (状況質問)
P:	Problem (問題質問)
I:	Implication (示唆質問)
N:	Need-payoff (解決質問)

この「状況」を質問する事で、お客様は、自分の状況を話して下さるのです。このお客様の話の中に「問題点」が含まれているので、「P」の Problem (問題) を聞き逃さないように心掛けるのです。実は、お客様が気づかない「問題点」も隠れているのです。経験の多い営業マンは、お客様の話す言葉に隠れている「問題点」を重視して聞いているのです。それは、何気ない話題の中に含まれている可能性があるのです。

このようにして「問題点」を把握した営業マンは、解決策を示す必要があるのです。「I」は、Implication (含意) の頭文字ですが、お客様の話された中に含まれている問題点を「こうではないでしょうか？」と確認する為に示唆するのです。この「示唆」する事で、お客様の心に「気づき」が起これば問題点をハッキリと認識するようになり、営業マンとお客様の間に「共通の土俵」が出来るのです。

最後の「N」は、Need-payoff の頭文字であり、お客様のニーズを顕在化して、それに対応するソリューション (解決策) を提示する事で問題解決策を示すのです。それと同時に、payoff (支払い) 即ち「金額」を提示することになるのです。良いソリューションであっても「金額」が合わないとお客様は購入できないのです。お客様の「予算感」を事前に把握しておくことと余りギャップのないソリューションを提示できる事になり、ムダな時間を回避できるのです。

2. 距離を詰める「雑談力」

このように、コミュニケーションが重要なのですが、その第一歩は「あいさつ」から始まる「雑談力」で相手の気分などの状況を手探りする事から始まるのです。右掲は雑談ネタを示す「木戸に立て掛けし衣食住」という有名なものです。これらのネタを使って、お客様との「距離」を縮めるのです。相手を気遣う話題としては、「健康」や「家庭」・「仕事」などは相手の状況を気遣うので、相手の心を引き寄せるパワーが大きいのです。

雑談ネタ
木: 気候
戸: 道楽
に: ニュース
立: 旅行
て: テレビ番組
掛: 家庭・家族
け: 健康
し: 仕事
衣: 衣服
食: 食事
住: 住宅

ともかく、この「雑談力」が営業マンの必須能力なのですが、間違った人は、自分の自慢話をするのです。例えば、ゴルフなどで失敗した話ならお客様も引き寄せられるかも知れませんが、スコアが幾らでドラコンやニアピンなどを取った話には気が引けるものです。また、ニュースを話題にするにしても、例えば、阪神タイガースのファンの方に巨人の話は禁物なのです。意外に、こんな点でマイナスを引き起こしていても気づかない方が多いのです。お客様は、嫌な顔を示さないかも知れないが、内心は「コイツめ！」と思っているかも知れないのです。

これでは、このマイナス印象をひっくり返すのに大変なパワーがいるのです。確率論という学問では、力関係が拮抗した場合、一度、マイナスになると、その後、なかなか、プラスに転じる事が出来ないとされているのです。逆も同じで、一度、プラスになるとその余裕が続くのです。このよう

に、「雑談力」でプラスの位置からスタートできれば、後の商談はラクになるのです。このように、新規の場合、雑談力で人脈化する工夫が重要になって来ます。まさに、「新規は人脈づくり、リピートは品質づくり」という事になるのです。

3. 「営業の3大話法」

このように「雑談力」で相互に距離が近づいたら、ダラダラと雑談を続けるのではなく、自分の要件に移る必要があります。この雑談から要件にシフトするのに使うのが右掲の「営業の3大話法」という手法なのです。まず、良い雑談で流れが来ている段階から次の商談へ段階を引き上げる時に用いるのが「切り出し話法」と言うものです。私の場合、「営業的な話になるのですが・・・」と切り出して、今までの友好関係から営業としてフォーマルな関係に移るようにしています。

営業の3大話法

1. 切出話法
2. 応酬話法
3. 終止話法

次に、営業的な話をしているとおお客様の思いと齟齬が生まれて来るようになります。お客様の主張される事を受容することが重要なのですが、しかし、自分の主張もする必要があります。私は、このような時に「なるほど、〇〇ですね。だから、こちらの△△の〇〇をお薦めしているんですよ」と応酬するようにしています。このように、一端、相手の言う事を受け止める事が重要なのですが、力のない営業マンは「マシンガン・トーク」で一方向的なセールス・トークを並べまくるのです。これでは、「応酬」ではなく、相手が「引く」トークになってしまうのです。気をつけたいものです。

最後の「終止話法」も重要なのです。私は、「次回、〇日は如何でしょうか？」と次のアポを取るようにしています。もちろん、次回の要件がハッキリさせる必要があるのですが、例えば、「値段」の場合、「たしかに、お客様のおっしゃることが理解できました。会社に帰って上司と相談して、お客様のご希望に沿いたいと思います」という方法が良いかと思えます。

4. 「キクの4段階」

このように、コミュニケーションに関して、いろんなノウハウが必要になります。ここでは、右掲の「キクの4段階」をご紹介します。以前にも「3つのキク」という事で書いていたので、覚えておられる方もいらっしゃると思いますが、さらに「効く」が加わって「4つのキク」になっています。「4つのキク」は、コミュニケーションを円滑にする為に重要なので、再度、取り上げました。

「キク」の4段階

- 「聞く」・・・漠然と相手の話を聞く状態
- 「聴く」・・・相手の関心事を聞く状態
- 「訊く」・・・相手の関心事を確認する状態
- 「効く」・・・お互いが良好になる

まず、「聞く」という状態があります。この状態では、漠然として聞いているので頭に入り難いのです。よく、上司に叱られる場合に、「お前、聞いてんのか？」と怒鳴られる光景が目には浮かびますが、まさに、この状態なのです。相手が何を言おうとしているのかに関心がない状態・・・これでは、馬耳東風の状態に終るのも仕方がないのです。

次の「聴く」は、例えば、〇〇の音楽を聴くという風に〇〇という関心事があるので、その分、耳に入りやすくなるのです。確かに、自分に関心がない話では、耳に入り難いのです。

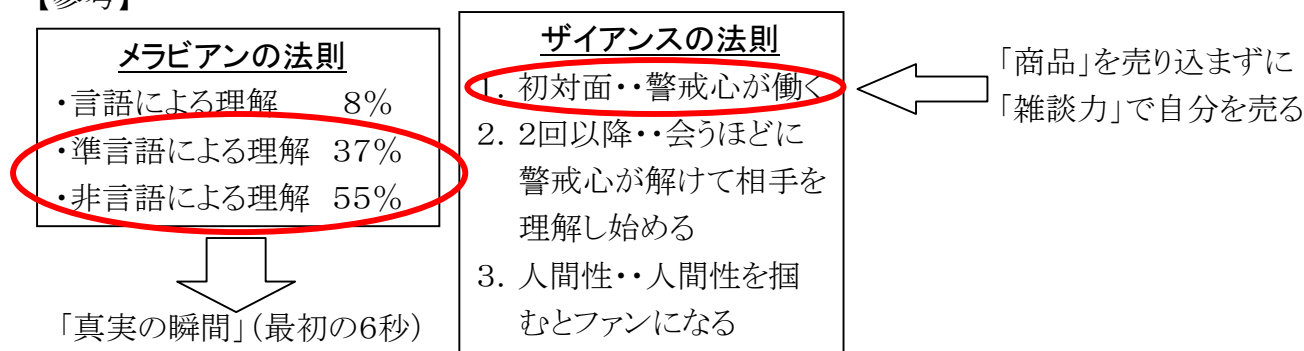
そこで、重要になるのは「訊く」という事なのです。文字通り「言って、聴く」のです。コミュニケーションは、必ず、相手がいるのです。相手の「関心事」を聞き出す事がコミュニケーションの土俵づくりの第一歩なのです。その為に、相手に「〇〇なのですね？」という風に、相槌や確認・質問などを投げかけるのです。自分と相手と同じ「土俵」で会話しており、齟齬がないことを確認するのです。この確認の「投げかけ」が重要なのです。

カウンセリングなどで「積極的傾聴法」というものがありますが、これも同じなのです。まず、相手の言いたいことを受け止めるために、「なるほど、〇〇さんは、〇〇〇なのですね？」と確認の言葉を返すのです。この受け止めるという行為で、相手がより「心」をオープンにするようになるのです。この段階が「効く」という事なのです。重要なポイントなのですが、多くの場合、特に、身近な関係の場合、この「受け止める」ことが出来ないで、立場で対応するケースが多くなるのです。実は、私もこの傾向があるので反省しているのです。

コミュニケーションは、双方に貴重な時間を費やすという犠牲が伴いますので、前向きに成果に繋がるような会話が重要なのです。ところが、聞く側が何も準備していない場合、「雑談」の延長線が延々と続く結果に終りかねないのです。これでは、時間の浪費に過ぎないので、自分の要件や関心を事前に整理しておく事が重要なのです。この整理、すなわち、段取りが出来ていると「〇〇は、今、どんな状況ですか？」と具体的に「〇〇」に絞り込めるので、仮に、関心が薄い場合でも、用意してきたカタログなどの資料を出して、さらに、引き込む事が可能になるのです。

ところが、段取りが悪いと、このカタログなどをすぐに出せないのです。漫然と訪問する場合、アプローチ・ブックを持参するのが精一杯で、雑談の中で浮かんで来た話に対して咄嗟の展開に対応できないのです。「探す」という行為は、時間をムダにするので、相手には印象が悪いのです。さらに、最悪な場合、演出力がないので、舞い上がってしまって余計に時間がかかるのです。「ああそうだ、お客様にピッタリの物があるんですよ」と相手の関心を引く言葉が出ているのといないのでは大きく違うのです。この辺を身につけたいと思います。

【参考】



【まとめ】

1. SPIN法で相手の潜在意識を引き出す
2. 「新規は人脈、リピートは品質」・・・「雑談力」で人脈づくり
3. 「受容」から始まる営業の3大話法
4. 「キク」は「効く」になる

【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryo.html> でご覧になれます！】