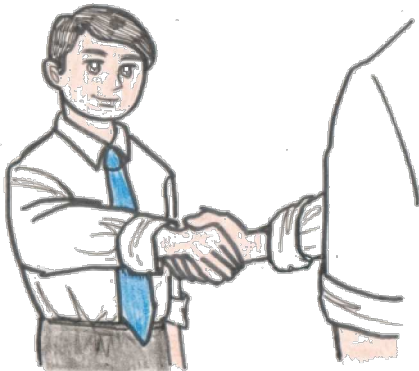


## 顧客心理を読み取る技術！

7月に開催された洞爺湖サミットで張り切って議長を務めた福田総理ですが、成果はともかくとして、どこか「NOと言えない日本人」のレッテルが拭い切れない印象を持った方もいることでしょう。「NOと言えない日本人」のフレーズは、日本人の国民性を表すひとつのキーワードとして定着しています。確かに日本人は、正面切って断るのが苦手な民族かもしれませんが、人間心理としては、一度「ノー」を言ってしまうと、人は何度でも「ノー」と言いやすくなるそうです。これが交渉の場面であれば、最初の段階で相手方に「ノー」を言わせてしまうと、それを「イエス」にひっくり返すのは至難のワザです。



相手に「ノー」と言わせないためには、それなりのテクニックがあります。もっとも単純なテクニックは、「『ノー』と言わせない質問を重ねる」こと。たとえば浄水器を売りたいなら、「どうせ飲むなら美味しい水の方がいいですよ？」「いちいちペットボトルの水を買うよりずっと便利だと思いませんか？」などと、相手の「イエス」をいくつも引き出していく方法です。また、詐欺で捕まる男性のやり口は、「俺のこと愛しているんだろ？」「だったら俺のためにお金を借りられるよね？」こうやって多くの女性を借金地獄に巻き込んでいきます。ほんの一例ですが。

ただ、この手の質問を繰り返すと、相手は追い詰められているような気がして嫌がる人もいますし、恋も破局します。「ノー」と言わせない、というよりも「ノー」を言うきっかけを与えない。そう、大事なそこなのです。

顧客が「ノー」を言いがちなシチュエーションは、まず相手に不満があるときでしょう。「でも『いやそれは・・・』』といった反論の言葉が続いたら、そのときは聞き役に徹してみてください。私は仕事柄、男女間のトラブルもよく相談されますが、そのほとんどは「話を聞いてほしい女性」と「結論を優先したがる男性」の思考回路の違いによるズレが原因です。女性の言い分や気持ちに男性が共感して受け止めると、「この人はちゃんと話を聞いてくれる」＝「信頼できる」となり、女性の気持ちが落ち着きます。ところが、相手と一緒に熱くなってしまうと相手のペースに巻き込まれ、うっかり不用意な発言をしてさらに状況が悪くなり、「もういいっ！」「勝手にしろっ！」で交渉決裂です。女性を「顧客」に例えて交渉の場面に置き換えれば、相手が反論したいときほど聞き役に徹する効力がお分かりいただけるでしょう。相手の不満は“地雷”ではなく“ビジネスチャンス”です。聞き役になって相手の「ノー」の芽を摘んでしまえば、「イエス」の花が咲きやすくなるのです。

もうひとつ、何かにつけ「勝ち負け」にこだわる人がいます。結果は同じでも、とにかく「自分が勝った！」と思って終わりにしないと気が済まないこのタイプは、こちらが話をまとめても「それは で、 ということですね？」と自分の言葉で締めくくりたがります。結論は「イエス」なのに素直にそう言わない。だから、ある意味うっとうしい人ですが、逆に言えば扱いやすくもあります。

要するに、「交渉の主導権は自分が握っている」と顧客に思わせ、顧客自身が「この交渉は成功だ」と納得するような形で話が進めば「ノー」を言うきっかけを与えません。顧客を立て、相手の満足感や達成感が高まるように仕向けるのは高度なテクニックではありますが、このキメ台詞を覚えておくといいでしょう。

「あなたのおかげです」

このキメ台詞の効果を手っ取り早く実感したいのなら、今夜、奥様に言ってみてください。

「おまえのおかげだよ」

いつもなら「ノー」と却下される2本目の缶ビールが、今夜はすんなりと食卓にのぼるはずですよ。