

顧客心理を読み取る技術！

【魔法のふりかけ「ほめチカラ」】

こんにちは。

いきなりですが、最近誰かにほめられたことがありますか？もしくは誰かをほめたことがありますか？

日本人はほめ下手なのか、ほめたりほめられたりすることに抵抗がある人は少なくないようです。言わなくてもわかるだろうとか、わざわざほめるなんて照れくさいという気持ちもわかります。なかには「ほめる」ことを「おだてる」ことだと思っている人もいるようで、安易にほめたらつけあがって相手の為にならないという意見も聞きます。しかし、ほめられてイヤな気持ちになる人はおそらくいないでしょう。

「ほめて伸ばす」は子育てに限りません。相手の良いところを見逃さずにフィードバックすると円滑なコミュニケーションが生まれるのは、ごく自然なことだろうと思います。現代はコミュニケーション社会だと言われますが、その軸にあるのは「共感」です。相手を認めて共感を示すためのシンプルで力強いメッセージ、それが「ほめる」という行為なのです。今、ビジネススキルの一つとしても「ほめチカラ」が注目されています。ほめ言葉は人を元気にして、やる気を引き出す「魔法のふりかけ」のようなもの。この「ほめチカラ」で社員の働きがいを見だして社内の風通しを良くしようと、社員同士で「ほめる」研修を取り入れている企業もあるようです。

さて、問題はここからです。「ほめる」と言ってもやり方はいろいろです。相手をほめるときに大事なポイントは何だと思えますか？態度、表情、言い方、言葉の選び方、シチュエーション…いろいろ考えられますが、実はもっと大事なことがあるのです。まずは「ほめチカラ」クイズにお付き合いください。



ある美容師がお客さまに3パターンの対応をしました。

- (1) 特に何もほめない
- (2) 「きれいな髪ですね」とほめる
- (3) 「髪型が似合っていますね」とほめる

3パターンの対応をランダムに行った結果、お客さまからのチップが最も多かった対応はどれでしょう。

これはアメリカの心理学者が実際に行った実験です。最もチップが少なかったのは当然(1)。何もほめなかった(1)に比べ、髪をほめた(2)は

(1)の1.4倍もチップをもらいました。そして髪型をほめた(3)のチップは(2)と同じだったそうです。

つまり、大事なのはほめ方でもほめる内容でもなく、「ほめる」という行為そのものだというわけです。

とはいえ、ほめたつもりがお世辞や冗談に聞こえてしまったら逆効果になりかねません。アメリカで行われた興味深い実験をもう一つご紹介しましょう。

男性の被験者をバーに集めて女性たちに声をかけさせ、どんなセリフだと女性が会話をしてくれるかを調べた実験です。

「君の美しさに酔っちゃった」 会話成功率 20% (冗談ぽさがアダになったようです)

「こんばんは。となりいいですか？」 会話成功率 50%

「こんなことを言うのは恥ずかしいんですが、話をしてもいいですか？」 会話成功率 81%

素直な気持ちをシンプルに、ソフトに、ストレートに表現するとき、人間関係はもっとも上手くいくようです。お客さまに会ったらまずほめる。「いつもお元気ですね。わたしまで元気になりますよ」。こんなありきたりな言葉でも十分です。しかし、見当違いの言葉では意味がありません。そのためには、お客さまが言葉や行動などで発信するメッセージを見逃ごさないようにいつも心がけておくことが大切です。