

お客様との会話のエッセンス



皆様のお仕事柄、「お客様との会話」は大きなテーマのひとつになっていると思います。お客様との会話…対話…コミュニケーションは、業績にも直結してくるものですので、皆様も日々いろいろお考えになり、ひょっとしたら頭を悩ませているかもしれません。たしかに、お客様との会話がスムーズに行っていたり、お客様が会話を面白いと感じる所のお店は業績が上がっていますし、一方、会話がギクシャクしている所のお店はあまり業績が上がっていないと言っても過言ではないでしょう。総じて、その傾向にあります。そこで今回は、この大きなテーマである「お客様との会話」に関して、その「エッセンス」について取り上げてみたいと思います。

会話…対話…はしゃべる事と聴く事

前回の「みんながメッセージ」の記事の中でお伝えしましたが、会話…対話とは、しゃべる事と聴く事でコミュニケーションを取ることです。普通、皆さん、特別に意識しなくても、このしゃべる事と聴く事は自然とやっていることなのですが、やはり会話…対話をスムーズにうまくやっている方というのは、このしゃべる事と聴く事のバランスが良いということなのです。業績の上がっているお店のスタッフは、よくこのバランスが取れているのです。

では、そのしゃべる事と聴く事のバランスとはどのくらいの割合が良いのでしょうか？そういった質問もよくお受けしたりもしますが、皆さんがスタッフを指導するときにも迷ってしまったたりするかもしれませんね。このバランス・割合は、

その人個人々々の個性に合ったカタチがあるし、その合ったカタチが一番良いのですが、あえてざっくり言いますと、**しゃべる事が2割、聴く事が8割**くらいのバランスが丁度良いと思います。自分がしゃべるのが2割、お客様の言うことを聴いているのが8割…このくらいの割合でコミュニケーションがスムーズに行くし、会話が盛り上がりやすいです。

あまり、しゃべろう・しゃべろうと意識しなくていいです、2割くらいでいいのです。その方が会話が自然と盛り上がりやすくなります。そして、聴く事…8割、これが肝心です。このくらいの感覚であれば、会話…対話は無理なく自然と進んで行きやすいものです。しゃべる事と聴く事は、この2:8くらいで良いのだと思って下さい…。(もちろん個人差はあります)

それでは次に、「しゃべる事」と「聴く事」のそれぞれのエッセンスについて見て行きたいと思います。

「しゃべる事」のエッセンス

しゃべる事…2割と言いましても、やはりお客様とどんな話題をどういう内容でしゃべるかはとても大切で、このことは個人々々が日々勉強し研鑽していくしかありません。

ここで言いたいのは、しゃべる事の内容はさておき、そのしゃべり方なのです。しゃべり方が重要になって来ます。

では、そのしゃべり方で何が重要かという…それは、自分の言葉でしゃべる…ということなのです。当たり前のことなのですが、自分の言葉でしゃべることが肝心です。

自分の言葉でしゃべることで、その人の個性や人柄が自然と出るし、それがその人に合っていて聴いていても心地良いし、話題もスムーズに盛り上がります。

その逆に、自分の言葉ではない…いわゆる…よそ行きの言葉でスタッフの方がしゃべっているのを、いろいろな所やお店で見たり聴いたりしますが、やはり会話は盛り上がっていないのです、ギクシャクしています。それはなぜか…自分は自分以外ではなく、他人にはなれないので…とってつけた様なよそ行きの言葉はそぐわないのです。その人にはその人の言葉がピッタリ合っているので(当たり前ですが)、どこからか他人の言葉、他人のしゃべり方を持って来ようとしても無理が生じるのです。誰かロールモデルを作るのはいいことですが、言葉は自分の言葉でしゃべることです。他人の言葉を持って来ようとするはダメです。これが一番、お客様に伝わります。自分の言葉を大切にして下さい。

自分は自分以外ではないのです。自分自身なのです。

「しゃべる事」で重要なこと…自分の言葉でしゃべる。

「聴く事」のエッセンス

聴く事…8割と言いましたが、聴く事は…そのくらい重要なウェイトを占めていると思います。お客様は自分の話を聴いてくれると嬉しいし、話も非常に盛り上がりやすいです。会話…対話の上手な人は、まず例外なくこの「聴く事」がちゃんと出ています。では、この「聴く事」での重要なポイントは何かという、以前の記事「超！聴き方講座」や前回の記事「みんながメッセージ」でお伝えした通りです。もう一度そのポイントを挙げますと

- ①相手の話が一旦途切れるまで黙って聴く
- ②顔の表情で聴く…特に目の表情を大切に
- ③自然なカタチで相槌を打つ
- ④聴くだけでOK

この4つのポイントになりますが、お客様との会話で特に大切になって来ますのが①の相手の話が一旦途切れるまで黙って聴く…になるかだと思います。“まだお客様が話している途中なのに、その言葉尻を取って自分がしゃべり始めてしまう”…こういう場面を数多く見て来ましたが、経験して来ましたが、これをやってしまうとお客様に不満感・不快感が残ってしまっていて、会話がギクシャクしてしまえばスムーズには行かなくなってしまいます。ですので、お客様の話がひと区切り終わるまでは相槌を打ちながら聴いて下さい。話を遮らないで下さい。(相槌を打つ

のはとても大切です)このことは頭ではわかっていても、知らず知らずのうちにお客様の話を遮ってしまうことがあるので、よく注意をして意識しておいて下さい。この…お客様の話を相槌を打ちながら聴く…ことができるのと話しは自然とスムーズに進み、良いコミュニケーションが取れやすくなります。

「聴く事」で重要なこと…相手の話が一旦途切れるまで遮らないで聴く。

お客様との良いコミュニケーションで業績アップ

普段、お客様と交わっている会話…何気ない会話のように見えても、そこは業績に直結する大きなテーマであることは間違いないでしょう。この、お客様とのコミュニケーションを今まで以上に意識していただいて、より良いものにし、業績アップにつなげていただければと思います。

- ①「しゃべる事」…2割 「聴く事」…8割 くらいの感覚で。
- ②「しゃべる事」で重要なこと…自分の言葉でしゃべる。
- ③「聴く事」で重要なこと…相手の話が一旦途切れるまで遮らないで聴く。

この3点をできる事から実践してみてください。お客様とのより良いコミュニケーションが今まで以上に取れやすくなり、ひいてはそれが業績アップにつながってくるはずですよ。

そうなのです、

“「しゃべる事」と「聴く事」を大いに駆使すること = 業績アップ”なのです。**大いに実践し活用してみてください！**

皆様の益々のご発展をお祈り致します！



ZaiSapo
ザイサポ
(株)財務サポートコンサルティング
代表取締役
片上 智英
(カタカミ) (トモヒデア)
TEL 050-1523-1621
E-mail zaisapo55@ybb.ne.jp
HP <http://zaisapo.jp>

プロフィール
国立大学を卒業後、出版・広告関係の企業へ就職。主に営業・マーケティングを担当。その後、出版販売の会社へ転職。拠点マネージャーとして社員採用・育成指導等、拠点運営を20年余り担当。後、株財務サポートコンサルティングを設立、現在に至る。医療関係・美容関係・飲食関係を中心にコンサルティング実績多数。また、大手通販会社と提携し、通販システム・ノウハウ提供のコンサルティングも現在展開中。