

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…はしゃべる事と聞く事

前回の「みんながメッセンジャー」の記事の中でもお伝えしましたが、会話…対話とは、しゃべる事と聞く事でコミュニケーションを取ることです。普通、皆さん、特別に意識しなくとも、このしゃべる事と聞く事は自然とやっていることが多いですが、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、このしゃべる事と聞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、そのしゃべる事と聞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いたしますし、皆さんがスタッフを指導するときにも迷つてしまっ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、聞く事が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聞いているのが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、聞く事…8割、これが肝心です。このくらいの感覚でいえば、会話…対話は無理なく自然と進んで行きやすいものです。しゃべる事と聞く事は、この2:8くらいで良いのだと思っておいて下さい…。(もちろん個人差はあります)

それでは次に、「しゃべる事」と「聞く事」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と…それは、自分の言葉でしゃべる…ということなのです。当たり前のことのようですが、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りっていないのです、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、他人にはなれないで…とつづ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しないことです。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。

「聞く事」のエッセンス

聞く事…8割と言いましたが、聞く事は…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「聞く事」がちゃんと出来ています。では、この「聞く事」での重要なポイントは何かというと、以前の記事「超！聴き方講座」や前回の記事「みんながメッセンジャー」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顔の表情で聞く…特に目の表情を大切に
- ③自然なカタチで相槌を打つ
- ④聞くだけで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し、経験して来ました。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、会話がギクシャクしてしまい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…ことができると言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。

「聞く事」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、お客様と交わしている会話…何気ない会話のように見えて、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きて、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 「聞く事」…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「聞く事」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下さい。
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。

そうなのです、

“「しゃべる事」と「聞く事」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下さい！

皆様の益々のご発展をお祈り致します！

**ZaiSapo**
(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) 智英 (トモヒデ)
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。