

初対面の人と一瞬で関係を 作り、見込み客にする 会話術

コーチング技術を使った、新規開拓の基本

今日のセミナーでは・・・

今日は「見込み客の開拓」についてお話します。

見込み客開拓と言っても、一般宅のインターフォンを押して歩く「飛び込み営業」ではなく、異業種交流やセミナー、ランチ会等で、今まで会ったことのない人のご縁を作り、つないでいくということです。

あるやり手の営業マンが、
「我々の最も重要な仕事は、見込み客を増やすことだ」と言っていました。

もちろん、コーチはコーチングを提供することが重要な仕事ですが、それも相手があって初めてできること。

コーチングを提供して、人生を良くしてもらうためにも、最初のご縁を結ぶ方法を学んでおきましょう。

見込み客開拓に使うコーチングスキル

通常の営業でも同じですが、見込み客を開拓するときには

「信頼関係の構築」が9割を占めます。

ですから、コーチングの中でも「ラポールの技術」が重要になります。

コーチなら、基本的にラポールの構築はできるはずなので、それほど難易度は高くありません。

ですが、コーチングと営業では、最初の人間関係に違いがあるので、コーチングと同じようにはいきません。

基本的なスキルを「応用する」必要があります。

ラポールの作り方（復習）

ラポールの作り方をおさらいしておきましょう。

- 話を聴く
- 相手を肯定する（否定しない）
- 共通点を見つける
- 自己開示する

ラポール（1）話を聴く

人は、自分の話を聞いてくれる人に心を開きます。

営業の世界でも言われますが、
自分のことをアピールするよりも、相手の話をよく聞くほうが、
お客さまからの信頼を勝ち取ることができます。

- ・ 何の仕事をしているのか ・ なぜこの場所にいるのか
- ・ 何が好きか ・ 何が嫌いなのか ・ 家族関係はどうなっているのか
- ・ 専門は何か ・ 今興味があることは何か・・・

相手に対して「あなたに興味がある」という姿勢を示すことが大切。
なので、当然のことながら「聴く姿勢」も重要です。

ラポール（2）相手を肯定する（否定しない）

「否定」は、一瞬でラポールを切ってしまいます。
営業の場では、特に注意して、「否定」をしないように。
相手の立場や考えを尊重する姿勢や言動が信頼を作ります。

- 相手のいいところに集中し、それを伝える
- ほめる／認める（SOS）
- 相手が否定的に言ったことも、肯定的解釈を返す（リフレーミング）

ラポール（3）共通点を見つける

They like them like them.

（人は自分に似た人を好きになる）

自分と共通点が多く、「似ている」と思える相手には
心を開きやすくなります。

- 出身地などの共通の情報
- 同じ動きや姿勢
- 同じ飲み物・食べ物
- 似た服装

ラポール（４）自己開示

自分が何者か、自分はどんな考えなのか、どんな経験をしてきたのか、こちらの情報もきちんと相手に開示します。

コーチングでもそうですが、「どんな考えを持っているかわからない人」に自分のことを話すのは怖いもの。

自分がどんな人間なのかは、しっかり開示しましょう。

- どんな仕事をしているのか
- どんな人がお客様なのか
- 何が好きか、嫌いか

営業特有の、信頼関係の技術

コーチング技術ではありませんが、営業の技術を少しだけ。

☑基本のビジネスマナー

名刺の扱い、服装、言葉遣い、目上・目下など
ビジネスマナーは、誰とでも失礼なく話せる振る舞い方
→第一印象を良くする

☑相手の言葉を使う

コーチングの常識は、別のところでは常識ではありません。
ビジネスマンの常識は、主婦の常識とは違います。

☑表面的な会話から、内面へ

コーチングでは、いきなり内面の悩みを聞くことがありますが、
通常はそうはなりません。最初は表面的な会話になるでしょう。

営業の場で聞くべき質問

「見込み客を開拓する」という視点では、最初に聞いておいたほうがいいことがいくつもあります。

なりたい姿・ビジョン

悩み・困りごと

これらを引き出す質問を、用意しておきます。

ただし、相手の悩みごとを聞いても、その場で売り込みはしません。
深い共感を示し、「関係を作る」ことに集中します。

(相手が望んだ場合は別です。

その場合は体験コーチングをおすすめしてもいいでしょう)

一瞬で相手の中に入り込む

会話をする前、または始まってすぐに、相手に心をひらいてもらうには・・・

見た目

清潔感・笑顔

雰囲気

自信がある・安定感がある・明るい

声

張りがある・落ち着いている・明瞭

究極の「相手を引きつける」要素とは

表情や言葉、声、雰囲気は、
すべて「ある要素」から作られます。

その要素とは【生き様】 【在り方】 【基準】 です。

私達の表面に現れる雰囲気や、「オーラ」のようなものは、
その人が持つ「在り方」が表れたものです。

我々はコーチですから、常に基準を高め、
一目で「この人は違うな」と思われるようにしたいものです。

基準を高める行動としては、

- ・新しいことに挑戦する
 - ・知らない分野について勉強する
 - ・新しい経験をする
 - ・良いコーチを付ける
- などの方法があります。