めざせトップセールス！営業の必勝技術（第2回）

「話し上手が良い営業」は古い

2016.07.22

一般的に営業職は、口の達者な人材が向いているというイメージを持っている人も多いかもしれません。しかし、実際の営業は話す力よりも、顧客のニーズや心理をくみ取るための聴く力のほうが大切なのです。

対面や電話など営業方法を問わず、傾聴を重視したコミュニケーションは、あらゆるビジネスに活用できます。今回は、商談や日ごろの会話において「聴く」ためのテクニックについて解説します。

話し上手よりも聞き上手の営業が好かれる

営業職に限らず、接客業や販売職などでも、聞き上手な人は相手に好意を持たれる可能性が高くなります。人は、心理的にも「聴く」より「話をしたい」という欲求が強いからです。

会話というコミュニケーションは、受信側と発信側がいて初めて成り立ちます。2者の間で負担が大きいのは実は受信側です。ビジネスにおいて、負担の少ない発信側に営業が立つのは好ましくありません。商談の中で話を聞く労力を払ってまで、商品やサービスを購入しようという顧客は少ないのです。

それよりも、自分の要望やニーズをじっくりと聞いてくれて、必要に応じて問題解決のために必要な材料を投げてくれるような営業と付き合ったほうが、負担は少なく、実りのある商談になります。

コミュニケーションにおいては、どれだけ相手に負担を与えずに意思疎通を図るかが重要です。そのため商談においては、営業が顧客の負担を減らし、心理的欲求を満たす“聴き役“に徹する必要があるのです。

ただし聞くだけではダメ… 続きを読む