

営業や対話全般に応用可能な超簡単会話術

最もコツをわかり易く理解する為、電話アポ取りを例に解説

TEL アポ業務で大切な事は「電話をかけること」ではなく「話を聴いてもらうこと」であります。
では、いきなり電話をかけた相手に、話を聴いてもらうには、どうしたら良いのか？

自分が聞き手の立場に立って考えて見る事が大切です。

基本的に、誰でも「勧誘」「セールス」の電話は邪魔なもの、招かれざる客でしかありません。

だから聞いてもらえないのは仕方がないのでしょうか・・・

答えは少し違います。

なぜなら、かなり多くの方が、セールスの「セの字」もいう前に門前払いを頂いてしまっているからです。
これはつまり、話の内容だけで弾かれているのでは無いとも言える証拠です。

では、聞き手は何で判断して即座に弾いているのかと言うと

「声や話し方の雰囲気」で勧誘、セールスと判断しているのです(自分でもそうではありませんか?)
これを踏まえると、逆に「弾かれにくい」話し方がなんとなく見えてきます。

「勧誘の話し方の特徴」

- ・流暢な話し方
- ・比較的早口が多い(話を途中で遮られないように無意識に)
- ・トーンが妙に高い
- ・バカ丁寧

細かく書くと、まだまだ特徴はありますが、代表的な形は上記の型になると思います。

つまり、「勧誘と」振り分けられにくい話し方とは、上記のパターンを外せば良いという事になります。

とはいえ、身内や友人の様なアプローチで一瞬相手の「扉」を開かせかけても、それは逆に、すぐに不信感を抱かせてしまうので、いけません。

では、どうしたら良いのか？

実は、人の感覚は、意外といい加減で、話している内容よりも「テンポとトーン」で、第一感で振り分けを行う場合が非常に多いといえます。

つまり、受け入れてもらいやすい話し方を簡単にいえば、

- ① 「相手よりも半音程度高いトーン(高すぎるのは生理的に不快を与えます)で、意識してかなりゆっくり」話す事がかなり有効といえます。

そして次に、

- ② 流暢に話さない(セールスっぽいからです)事がとても大切。

言葉の選択は丁寧にして、話し方はむしろ下手な方が信頼感(安心感)を持たれ易いといえます。

(あなたはどうですか？面識少ない方と接触する場合、言葉巧みな流暢な人と、口下手だが丁寧な言葉を使う人と、どちらを第一感で信頼(安心)しますか？)

最後に

③ アプローチが済んだら、相手に得になる肝の部分**を条件を付けて伝える事。**

無条件でうまい話は警戒されますし、実際ありません。

なので、この段階では、相手を逃がしつつ雰囲気ですoftに一本道に誘導してゆきます。

例：この例は、感覚的にわかりやすく、電話回線乗り換え営業を仮定した場合の**基本文体**

「もし、ご迷惑が無ければなのですが、少しだけお時間を頂戴頂ければ、携帯電話の基本料金を大幅にお安く切り替えて頂けるのですが・・・もし、ご迷惑が無ければですが、少しだけお時間、大丈夫ですか？・・・」

ご迷惑でなければ・・・が、重複していますし、文法的には及第点ですが、これでOK(文法は変でも、会話は雰囲気と安心感がもっとも大切なのです、良い意味で泥臭いほうが、人は安心するのです)

とにかく、ゆっくり話す。

ここが生死を分けます、肝なのです。

ゆっくりと丁寧な言葉を使って話すこと、間に相手が割り込んできたら、すぐに自分の話を中断して、きちんと相槌を打ちながら聞いてあげること。

ここまでいければ、あとは「相手はある程度聞く体制」に入っていますので、落ち着いて目的に向かって展開してゆけば良いでしょう。

「クレーム対応の場合」

基本形はこれまでの話法と同じですが、声のトーンだけ、逆になります。

相手の声のトーンより、半音低くです

半音ですよ、それより低くすると、威嚇することになりますので注意して下さい(^^)