

「話し方のプロフェッショナル」宮北結僖の お客さまに信頼され、売上もアップ！ 覚えておきたい“話し方、8本の柱”

エステサロンにおいて、物販の売上は施術と共に、経営を支える大切な柱です。
しかし、セールストークを苦手としているエステティシャンも多いのではないのでしょうか。
全国で「愛される話し方」を教える宮北結僖さんが、信頼されて結果も出せる話し方を解説します。

「化粧品を売らなくてはいけない」「チケットをおすすめしなくてはいけない」と思えば思うほど焦ってしまふ、こんなことありませんか？ また、商品の話をすればするほど「押し売りのように聞こえるのではないか」「悪いことしている気持ちになる」と、自分を必要以上に責めていませんか？

どうすればお客さまは「それいただくわ」「継続して申し込むわ」と、気持ち良く納得して言ってくれるのでしょうか？

信頼され、セールスで結果も出せるエステティシャンの話し方、8つのルールお伝えします。

1 商品を売らない！ 商品にまつわる体験話を話す

よく「商品をおすすめしたい！」と半ばあせる気持ちから、お客さまを説得している方をお見受けしますが、そうではありません。商品を買ってもらうよう説得するのではなく、感動させるのです。

そのためにはまず、自分がその商品に対して感動すること！ 自身の心でまずは感動しなくては、相手の心には充分伝わりません。

お客さまに感動していただくためには？

まず、人が感動する仕組みをお伝えしま

しょう。大抵のお客さまは「どうせ、どの商品もたいして変わらないだろう」と予想してあなたの話を聞きます。ところが、実際に体験・体感した時に、その予想をはるかに上回る素晴らしい経験が出来れば、それは感動に繋がります。

要するに「予想」と「素晴らしい体感、体験」の開きがあればあるほど、お客さまは感動するのです。

体験は商品を使用する前からの話を

では、そのような話をするためにはどうしたら良いでしょうか。まず、あなた自身が充分イメージ出来る話をする事。すると相手にもイメージが伝わります。イメージ出来る話とは

『思い描くことが出来た！』

『話を聞いただけなのに、すでに体験・体感したような気分だわ！』

と思ってもらうことです。お客さまに確実にイメージしてもらうためには、まず自分のイメージが120%完成していることが鉄則です。それが出来たら、「体験話」をしてみよう。体験したことならば思い出すだけです。出来ませぬ。

「口コミの効果はすごい！」と言われるのも、話の内容が「体験話」だからです。

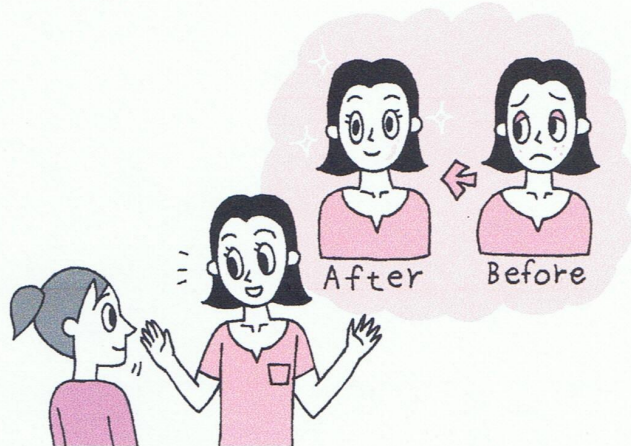
そしてこの体験話を、体験する前の状態か



Profile

宮北 結儺(みやきた ゆき)さん

西田敏行率いる劇団青年座を経て、TV・舞台等で活躍した後、20年の俳優経験を活かして『言響(心に響く話し方)スクール』を主宰。短時間で圧倒的な効果を体験できる魅力的なセミナーが好評。現在、「言響インストラクター」の育成に力を入れる。著書『お客様の心に響く話し方』(小社刊)など。メルマガ「言響通信」は、話し方のヒントが満載。登録すると「忘れられないほど印象に残る話し方7か条」が無料でもらえる。『言響公式サイト』http://www.genkyo.net



ら話をする。これが感動を仕掛けるポイントです。

ある新商品をお客さまにすすめるようにしましょう。ほとんどの方がその「商品の説明」から、商品を使うとどうなるかという「使用後」だけを話します。すると、お客さまは「売られている……」と心を固く閉ざしてしまいます。

ぜひその前に、自分を含め、すでに使用されている人が「この新商品を体験する前はどのような状況だったか」ということについて、詳しく話をしてください。

例えば、このような感じです。

「私は1年前まで精神的にも不安定で、肌もボロボロだったんです。吹き出物が顔だけではなく首にも背中にも出ていました。皮膚科に行つて飲み薬までもらっていたのですが、薬が切れるとまたすぐ元に戻つてしまう状態でした……(ここまでが、商品と出会う前)。

結局、これは体の内面から出てくるものだということが分かったんです。実はその時、この商品と出会いました。毎日お風呂上がりにつけて1年近く経ちますが(↑商品使用)、まず気持ちが穏やかになって、吹き出物も出なくなつたんです。その当時の友人に会うと、私の肌がキレイになったことはもちろんですが、それ以上に穏やかになった私にびっくりするんですよ(↑使用後)」

すると、そこに新商品にまつわる物語、歴史が生まれます。「人や物事に歴史あり」というように、その新商品に自然と深みや重みが出るのです。もちろん、相手の心にも感動的に伝わります。

その時お客さまが、まだその商品を使っていないのに、すでに使用して思い通りの結果になっている姿がイメージ出来たら、ベストですね。

2 聞かれたことだけ答える

「これって何ですか？」とお客さまに質問されると張り切つてつい、色々話してしまいます。するとそれは売り込みに聞こえてしまふんですね。ちょっと我慢して聞かれたこと「だけ」こたえ、あとは教えないでください。お客さまは聞きたいことはちゃんと聞きますから。

3 口数はお客さまより多くならない

お客さまと信頼関係を築くのが上手い人は前述の「聞かれたことだけ答える」ということが出来ています。つまり、「いかに自分がしゃべらないか。いかに相手にしゃべってもらうか」。ポイントはここなんです。

たとえ口数が少ないお客さまでも、自分の

方が多く話さないこと！お客さまが望んでいることは「自分の事を知ってもらいたい」です。商品を知る以上に、お客さまのことを知ってください。「商品の知識へお客さまの情報」です。

では、お客さまが気持ちよく話せる聞き方・受け答え方、工夫してみましょう。具体的な方法として、相手と信頼関係を築くために、カウンセリング時などでは「自分の話す量とお客さまが話す量の比率」は「3…7」を目安とします。決して、お客さまが話し出すと「あく分かります」とか言って先回りして話すことだけはやめてくださいね。

「少しでも早く、お客さまがおっしゃることを理解し、それに答えなくてはいけない」というあなたの気持ちはよく分かります。でも信頼関係を築きたかったら、そこはグッと呑み込んで、とにかくお客さまに話をさせる。普段、口に出して言葉にすると、考えやイメージがクリアになることがありますか？それをお客さまにやっていただくのです。すると、お客さまも自分が悩んでいること、不安に思っていること、理想の姿が、話すことでハッキリ見えてくるイメージ出来るのです。

そしてあなたは、お客さまがイメージされたものを一緒に見つめる努力をしてください。そして何か聞かれた時に初めて、その聞かれ

たことだけお答えしましょう。話したいことを話すのではなく、お客さまが聞きたいことを感じ取り、それに対して答える。すると「この人、私の話を分かってくれている」⇒「信頼できる」になるのです。

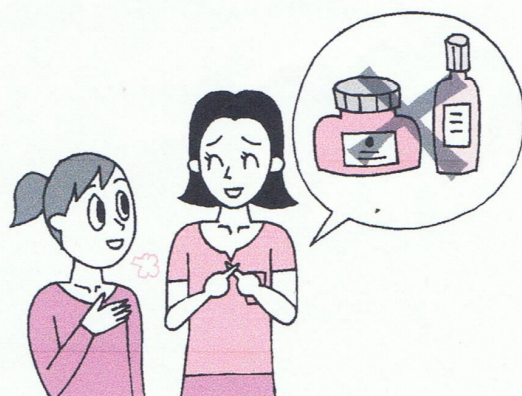
4 お客さまと同じ声のトーン。 同じスピードで話す

例えば、相手がハキハキ話す人ならば、自分もハキハキ話します。相手がゆったり、噛みしめるように話す人ならば、自分も相手に合わせてください。すると相手は気持ちよく、いろんなことを話してくださり、場が盛り上がります。

相手がのんびり話す人なのに、あなたがチャキチャキしゃべると、相手は心を閉ざしてしまいます。それは、あなたが発する声(音)が、相手が発する声と合っていないからなんです。自分の声も「音」です。相手の声(音)と、同じような声(音)で話せば、それだけである程度の信頼関係は築けるのですよ。

5 正直に話す

正直に話すことが、信頼・安心感・そして感動に繋がります。もし、商品自体の良さがあなたにピンと来



ない場合、その商品をお客さまにはおすすめしないてください。そういう時は正直にこう言いましょう。

「この商品、お客さまの場合ですと、あまりおすすめ出来ません」

そして、なぜおすすめ出来ないのか、はっきり理由を言ってください。

するとお客さまは「この人は売ろうとしていない。本当に納得いくものを、私に合ったものをすすめるようとしてくれている」とあなたに信頼・安心感を持ち、そんなあなたの心遣いに感動してくださいます。

心を掴む! 売上も上げる! エステティシヤンの話し方

1 商品売らない! 商品にまつわる体験話を話す

既得して商品売るのではなく、感動させることを心がけましょう。それには、「体験話」が効果的。お客さまが、「商品を使った自分」をイメージ出来たら成功です。

2 聞かれたことだけ 答える

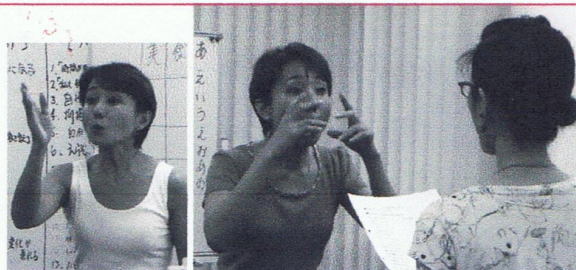
「商品売らなくて」と張り切ると、つい色々話してしまいます。お客さまが「売り込まれてる」と感じないように、聞かれたことだけ、的確に答えましょう。

3 口数はお客さまより 多くならない

お客さまとの信頼関係を築くには、「いかに相手にしゃべってもらうか」が重要です。自分とお客さまの会話量比率は、「3:7」を目安と考えましょう。

4 お客さまと同じ声のトーン・ 同じスピードで話す

相手がハキハキしている人なら、自分もハキハキ。ゆったりしている人ならそれに合わせて。お互いが発する声(音)を合わせると、信頼関係が生まれやすくなります。



今回で紹介している「信頼関係を深める話し方」は、『言解講師塾』でもお伝えしています。その他にも「あたたかい話し方 3つの法則」「ボキャブラリーを豊かにする9つのポイント」などをレクチャーする、実践型体験セミナーです。

5 正直に話す

信頼感・安心感・感動を生むには、正直に話すことは大切です。商品が良くないと思ったら、隠さずに話しましょう。その際は、理由をはっきりと言うことを忘れずに。

6 お客さまは “自分の兄弟・両親”です

お客さまを自分の大切な家族だと思い、心を込めて接客をしましょう。日常から、人を思いやる気持ちを忘れずに親切にしていると、自然に出来るようになります。

7 あなた自身が商品です!

「自分」という商品価値を高め、お客さまからも憧れられる、「憧れの女性は自分です」と、胸を張れるエステティシヤンになりましょう。

8 自分にしがみつかない

「焦らない」「ムキにならない」「相手や状況と戦わない」。相手や状況に身を委ね、その中で楽しみながら自分を活かすこと。その結果、さまざまなお客さまが見えてくるはずです。

6 お客さまは自分の兄弟・両親です

お客さまを自分の両親、兄弟など大切な人と思ってください。

例えば、あなたのお母さんが施術を受けたくて来店してきたら、あなたはどのようにしますか? お母さんが喜びそうなことを一所懸命考え、精一杯親孝行したいという気持ちから、心を込めてエステしませんか? 妹が「結婚するから、お姉ちゃんにエステをお願いしたい」と言ってきたらどうでしょう? 可愛い妹の大切な日に向けて、自分が出来ることを精一杯やりませんか?

日常から自分が言われて、またはやつてもらって嬉しいことをやりましょう。日頃から「人を思いやる気持ち」を常に持つてみてください。普段の何気ないことから心がけてみましょう。「扉を開けた後、後ろから来る人をちよつと気遣う」「同時に自動改札を抜くようにとした場合、にこつと笑って譲ってみる」など小さなことでもいいのです。

7 あなた自身が商品です!

憧れられる女性になってください。「私、あなたみたいになりたいの!」とお客さまに言われたら最高に嬉しいですよ。「私が憧

れる女性は自分です！」と言えるエステシャンになつてください。自分が自分を選ぶエステシャンになつてください。

それをいつも考えて物事を進めていけば、必ずお客さまとの信頼関係は深まり、結果売り上げも上がりますよ。

ぜひ、『もう一度会いたい！』と思われる人になりましょう！

では「もう一度、会いたい！」と思う人に共通している表現法って何でしょう？ 私も日頃意識していることを、お伝えします。

①「ありがとうございます」という感謝を素直に表現できる人

これは、よく言われることです。お客さまに限らず誰でも同じように感謝の気持ちを表現できる人、例えばスタッフ同士や自分よりもずっと年下の人、コンビニの店員さんに対しても同じように感謝の気持ちを表現できる人は、やっぱり魅力的です。

②相手を思いやる、ちよつとした表現や言葉がけがさりげなく出来る人

「次はどうすればこの人が喜ぶかな？」これがさりげなく出来る人はやっぱり魅力的です。例えば「さつとペンを出す」「空のグラスに気づく」「具合悪かったワンちゃん、元気に

なりましたか？」と声をかける」などなど、小さいことでもいいのです。そのちよつとした一言や表現が、忘れられない存在となります。

③どのような事でも楽しんでくれる人

時には子供のように無邪気に楽しんでくれる人は、やっぱり一緒にいて楽しいし、またおっにかかりたいと思います。

8 自分にしがみつかない

最後に……それでも「商品を売らなくては！」とあせってしまう人へ

私の母は、50年以上日本舞踊をやっています。以前、国立大劇場で（1600席以上ある大劇場です）舞踊会があった時の事です。そこで、母は20人近い鳴り物（三味線や太鼓など）や長唄をバックに、舞台の下から上がってくるセリから登場し、見事に最後まで踊り切りました。

私は、母の堂々とした踊りっぷりにびつくりしました。生で長唄や鳴り物が入る場合、CDと違い、互いの様子を見ながら踊ることが必要となります。要するに、「呼吸で相手を感じて」踊るのです。母は、緊張している様子もなく、長唄に身をゆだね、音の中で遊びながら、まさに呼吸で踊っていました。終演後、母にその事を話しました。

すると一言、「ゆき、それは自分にしがみついているからよ」

自分が自分が出て行かず、相手・状況に身をゆだね、その中で楽しみながら自分を生かす。仕事もそうだと思います。

「あせらない」

「むきにならない」

「相手や状況と戦わない」

自己欲を忘れ、状況に身をゆだねることで、さまざまなかが見えてくるんじゃないかな。エステシャンという仕事を通して、人間としても魅力的に成長できたら素敵ですよ。

