

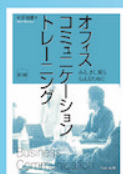
販売員が育たない・・・、すぐ辞めてしまう・・・、でお困りのあなたへ

# 販売員のストレスを 最小にして 売り込まないで 売れる！販売術

デキル販売員に育てる秘訣を  
コッソリ教えます

組織マネジメント力で勝負！働きやすさNo.1企業へ

Management & Leadership



Chiko Hirasawa

企業のマネジメントとリーダーシップの課題解決を支援

せっかく採用した新人に、販売の仕事に就かせた途端、

「接客の仕方がわかりません」

「わたし、やめます」



ちょっと待って！

あなたの会社では販売の仕事をどのように教えていますか？

それを、もう一度、考えてみませんか？



心理学と脳科学を活かした販売員のストレスを最小にする

売り込まないで売れる！販売アプローチ

▶目次

- 1、 物やサービスを売る職業
- 2、 販売をするときの3つの悩み
- 3、 販売をするときに必要な3つのこと  
①マインドセット ②顧客心理の理解 ③スキル
- 4、 もしも・・・手を打たずに新人時代を過ごしたら
- 5、 新人期は、顧客に愛されるスタッフへの道
- 6、 もしも・・・新人時代に具体的な改善や学習がないまま過ごしたら・・・
- 7、 顧客に愛される新人時代を過ごした先には・・・
- 8、 現場が販売力を養うのだろうか・・・？
- 9、 どうやって営業（販売）のスキルを学べば良いの？
- 10、 営業（反販売）に関する習得したいスキル一覧
- 11、 高単価リピート客を獲得するために習得したいリーディングスキル一覧
- 12、 あなたはデキル販売員？

## 1、ものやサービスを売る職業

販売の仕事に就いてすぐにお客様への対応がわからないと悩み始める販売職の方は多いようです。

### ▷「どうということ？」

そう聞いてみると、返ってきた答えは

～どう声をかけて良いかわからないし、声をかけるタイミングもわからない～とのこと。

これは、店頭立つようになって、一番に思ったことだそうです。

### 声の掛け方がわからない

それでも、慣れてくると、

さりげなく声をかけることができるようになります。

ただし・・・声をかけるだけ。

「いらっしゃいませ」

「お探しのものがあればお声掛けください・・・」

思わず小さな声になったり

さりげなさを演出しようと、早口になってみたり・・・

## ▷ 「ねえ、それならいつになったらお客様と話ができるの?」

こうきくと、返ってきました。

～どのような会話をすれば良いのかわからない～

どのような会話をすればわからないくらいだから、商品をお勧めするコミュニケーションなんてとても無理、というのです。

そう。販売の仕事を始めると直面した大きな課題は**会話の仕方がわからない**というものでした。

そこで、もう少し具体的に話を聞いてみました。

- ◆ 高い商品をお勧めしたら申し訳ない
- ◆ 思わずお勧め商品を力説してしまって、引かれてしまう
- ◆ あまり推しすぎても・・・と思うと、勧められない
- ◆ 値段のことになると、あやふやな表現をしてしまう
- ◆ 買ってもらえる自信がなくて萎縮してしまう
- ◆ 話のネタがない。天気の話や、最近あった芸能人の大きなニュースくらい。
- ◆ 褒めたつもりが怒られたことがあって、どう褒めて良いかわからない
- ◆ 挨拶しても反応がないのがショック
- ◆ お客様はよく怒るし、表情がない人もいて怖い
- ◆ 伝えるのって難しい 話すのは下手だから
- ◆ そのうち話せるようになると思う
- ◆ そもそも、教えてもらっていないのに、先輩は「どうしてできないの!」と言う

これらの回答を整理してみましょう。

販売をしている人のお悩みの分類作業です。

すると、特徴が3つ、見えてくるのがわかりますか？



## 2、販売をするときの **3** つの悩み

- ① 自信の問題
- ② お客様の気持ちがわからない
- ③ 話の仕方がわからない・知らない



自信がないから、商品をお薦めできないし、  
必要以上に説明に力が入ってお客様を引かせてしまったり、  
挨拶さえできず萎縮してしまったり。

お客様の気持ちを想像できないから、  
話のネタに困ったり、  
お客様がなぜ怒ったのかをわからず「お客様はよく怒る」と印象をもったり、  
挨拶をしても返事がない、なんて思ってしまう。

そして、スキルがないから、肝心の料金の話であやふやな表現をしたり、  
必要なことを伝えられない。

その結果、大切なお客様が欲しいものを提供できない。

**販売をするときに大切なことは、3つです。**

### 3、販売をするときに必要な3つのこと

## ③ つのこと

- ① マインドセット
- ② 顧客心理の理解
- ③ スキル

#### ① マインドセット

マインドセットとは、固定された考え方のことです。

ポジティブな考え方が固定されていると、物事をポジティブな側面から捉えることができますね。

すると、あなたがとる行動にポジティブな側面が色濃く出てきます。

あなたが考えるアイデアにも、あなたがキャッチする情報にも、です。

あなたがお客様を大事にするというマインドセットを持っていたとしたら？どんな言動があなたから生まれるでしょうか？

あなたに、自信というマインドセットがあれば、あなたの言動はどのように変化するでしょう？

あなたがどのようなマインドセットを持っているかによって、販売の成果に大きな影響を与えます。

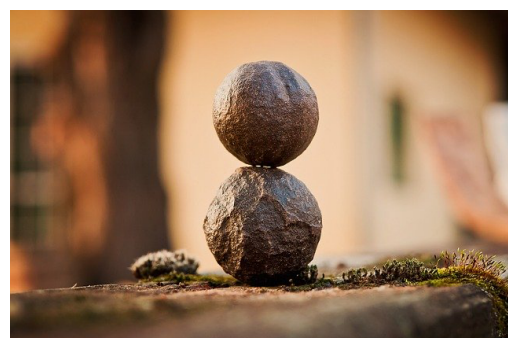
仕事に対する当事者意識

同僚のお客様をも、自分のお客様だと思って接する

自分はできるという気持ち

しっかり向き合えば分かり合えていく

お客様に貢献する気持ち……



## ② 顧客心理の理解

販売は、お客様を知ることから始まります。

商品を買うのはお客様です。

ならばお客様が何にお困りで、そのお困りごとが何によって解決できるかを  
プロとして見極め、伝え、解決できる商品を提供できることがあなたの役割です。

そのためにも、目の前の特定のお客様のことを知るばかりでなく、

商品を買おうとする人の心理、迷っている人の心理をよく知ること、お客様がストレスの少ない状態  
で、喜び多い購買行動ができるサポートをあなたはすることができます。

顧客に視線を合わせる・お客様のお困りごとをあなたが言葉にする

お客様の基準を知る・お客様の痒いところに手を伸ばす・心を込めて謝る・顧客への関心を高める

背中を押して欲しい顧客・具体的に聞かなければ判断しにくい・選択肢の提示数によって判断しやすくなる・自分がいいと思っていることを提示されると次の話に気持ちを向けやすい・・・

## ③ スキル

多くのことを、スキルを習得することで解決できます。

お客様が考えを明確にするお手伝い    お客様が意思決定をするお手伝い

お客様に商品の良さを伝える    お客様に安心していただく    ...

このような課題の多くを、

スキルを習得することで乗り越えることができます。

スキル不足によって出来ないままになっていることは、案外多いのです。

説明できる    話を次のステージに進める    ご納得いただく

意思決定のお手伝いをする

価値を伝える    適切な表現で説明をする    具体的に話し、それをまとめる

顧客の関心ごとについて情報提供ができる    その場に適した言葉を使う・・・



#### 4、もしも、手を打たずに新人時代を過ごしたら・・・

なすすべもないまま新人期を過ごす・・・

- 1、自分に期待されていることの理解が不十分
- 2、顧客との信頼関係を築くことができない
- 3、顧客の立場に立って考えてみるという視点を持ってない
- 4、雑談力が低い
- 5、クレームに対して敏感になれない
- 6、自己成長への意欲が高めにくい

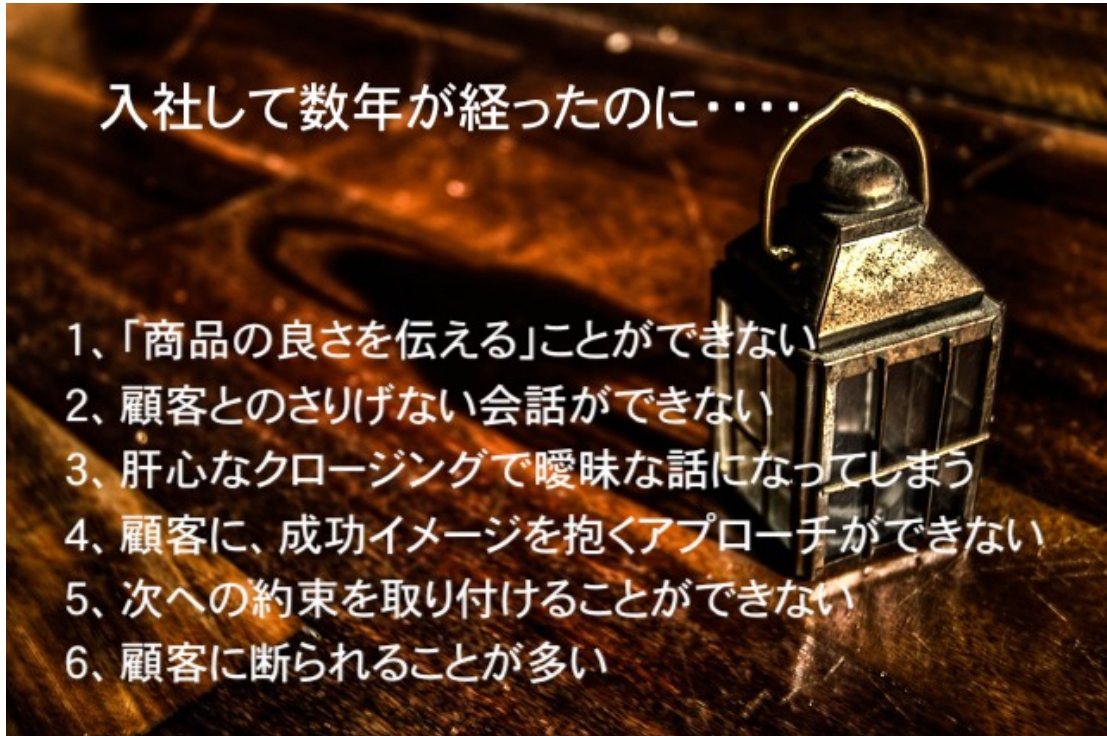
#### 5、新人期は「顧客に愛されるスタッフ」への道のり

新人期は「顧客に愛されるスタッフ」への道のり

- 1、顧客に気に入られる(人間力)
- 2、信頼関係を自ら築いていく
- 3、顧客の心理をおもんばかる
- 4、心を含めた言葉を使う
- 5、キャリアアップ(自己啓発)の意識がある
- 6、クレームの減少
- 7、同僚への連携が的確でスムーズ



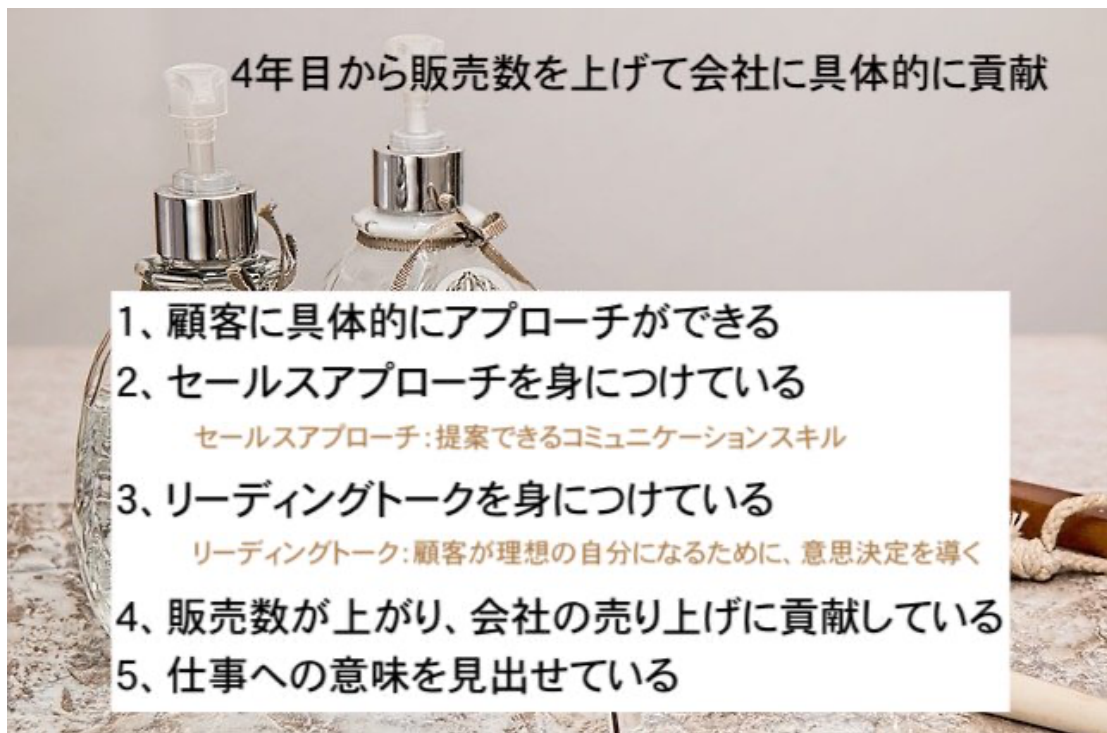
## 6、もしも、新人時代に具体的な改善や学習がないまま過ごしたら・・・



入社して数年が経ったのに・・・

- 1、「商品の良さを伝える」ことができない
- 2、顧客とのさりげない会話ができない
- 3、肝心なクロージングで曖昧な話になってしまう
- 4、顧客に、成功イメージを抱くアプローチができない
- 5、次への約束を取り付けることができない
- 6、顧客に断られることが多い

## 7、顧客に愛される新人時代を過ごした先には・・・！！



4年目から販売数を上げて会社に具体的に貢献

- 1、顧客に具体的にアプローチができる
- 2、セールスアプローチを身につけている  
セールスアプローチ:提案できるコミュニケーションスキル
- 3、リーディングトークを身につけている  
リーディングトーク:顧客が理想の自分になるために、意思決定を導く
- 4、販売数が上がり、会社の売り上げに貢献している
- 5、仕事への意味を見出せている

## 8、現場が販売力を養うのだろうか・・・？

入社後にすぐに受講することになる新人研修。その中に販売のスキル、営業のスキル、プレゼンのスキル、問題解決のスキル、などが学習できるようになっています。しかしこれは、あくまで**社会人として踏み出す第一歩として知っておきたい基礎知識**のレベルです。

ところが、多くの企業で新人研修を最後に具体的な学習機会を設けることがないまま、あとは現場での教育に委ねるケースが見られます。

確かに、現場での学びは経験的で身に付きやすいと言われています。実際、これほど実力をつけるのに適した場はないだろうと思います。

ただし、それが効率的な学習方法なのかどうかを考えてみて欲しいのです。

1年経っても、2年経っても、3年経っても、売上に貢献できることができないと悩む

商談相手の気持ちを掴むことができない

リピートがなかなかつかない

単発の仕事ばかりで、次に繋がらない

年々、お客様に会うのが苦痛になってきた

見込み客に出会うにはどうしたらいいのか

現場でたくさんの悩みの声が聞こえてきます。



## 9、どうやって販売のスキルを学べば良いの・・・？

闇雲に体当たりでぶつかっても、なかなかうまくいかないということ 見込み客さえ獲得が難しいことを、私たちは身をもって経験しています。

そこで、本を読んだり、学びに出かけたりするわけですが・・・

例えば「我が社では、営業のスキルを初年度に10時間研修しています」と聞いて、あなたはどのように思いますか？

「へ～10時間も学べるの？それならバッチリね！」

「10時間もするの。大変だね」

「たくさん学べるだろうから、営業成績も上がるんじゃない？」

果たしてそうでしょうか。

10日の学びで、あなたの会社の売り上げを満足できるほどあげることができるでしょうか？

10日間研修ただけで、新人たちは順調に営業マンとして販売員としての確かな道を登っていけるでしょうか。

もしも、それが可能であったとしても、

そもそも現実には、新人に向けて「営業に特化した研修」とか「販売に特化した研修」を10日間実施している話は、ほぼ聞いたことがありません。ましてや、中堅職員になれば営業活動で忙しい日々を追われて「10日も研修なんかしていたら、仕事にならないよ」なんてセリフが聞こえてきそうです。



営業スキルを身につけて、実際に活用して、具体的に売り上げを上げていく。

というのはなかなか難しいものですね。

ましてや、この忙しさの毎日の中。できるだけ早くスキルを習得したいものです。

そこで、効果的なスキルを効果的な方法で学んでいく「心理学と脳科学を活かした売り込まない販売アプローチ」を習得することで、短い期間でそのスキルを使えるレベルまで得ることができます。このアプローチは、高単価商品に固定客（レギュラーカスタマー）を獲得することにも活用でき、商品を前に悩むお客様のストレスを最小にして最良の商品選択をするお手伝いをすることができます。

すでに登場した販売するときに必要な3つのことを獲得していきます。

- ① マインドセット
- ② 顧客心理の理解
- ③ スキル

## 10、営業（販売）に関する習得したいスキル一覧

営業や販売をするときに、お客様にストレスのない商品選びをしていただくために習得しておきたいスキルがあります。もちろん、それがどのようなスキルかを知ることでも大事な側面。そして、**このスキルをどのように活用していくか**が大事なポイントになります。

### どのように活用していくか？

- \* 営業時にコミュニケーションを交わすときの原則
- \* 二者択一の話の進め方
- \* Yes ,Set 積み重ねる
- \* Yes ,Butを上手に活用する
- \* Yes ,Questionの展開
- \* ポジティブな側面に光を当てる
- \* クロージングのテクニック
- \* 次への流れをつかむ



スキルに慣れると言う意味で、スキル訓練をすることは大事です。

他方で、顧客心理を理解し、人間の行動特性（思考の癖）を知ることでも大事です。

相手を理解し、相手が快適に選択をできるお手伝いができます。

## 11、高単価リピート客を獲得するために習得したいリーディングスキル一覧

相手の意識の抵抗をなくし、無意識の領域に働きかけていく

購入者の意思決定をサポート

信頼関係を築いているお客様に、

**ストレスを最小にして、最良の商品選びをするためのお手伝い**を、表現や言葉を用いて、してみませんか。

お客様の思い込みや、不安といったものは、思考を狭めてしまいます。リーディングスキルは、お客様の視野を広げ、想像力を高め、よりお客様がご希望を手に入れることができるために活用することができます。

しっかりとお客様のお気持ちを汲んでいる営業マン。

丁寧に商品選びをサポートしている販売員。

いずれも実際の行動は、高単価の商品を前に悩むお客様の意思決定の援助をするこれらのスキルを使って関わっています。



## 12、あなたはデキル販売員？ あなたのスキルをチェックしてみましょう

あなたの会社の営業職・販売職の皆さんは何点！？Q1~A5の問いに、AかBを選んでみましょう。

Q1	<b>うちの店の商品は、50万円。</b>	
A：この金額だけでお客様も高いと感じて購入しにくいに決まっている。	B：値段が問題ってわけじゃないわ。要は、お客様が何と比較しているのか、ってこと。	
Q2	<b>提案するのは3つまでにしよう。全商品を見せたら、お客様は迷うに決まってるから</b>	
A：いいえ、それも違うわ。おすすめしたい商品をおひとつだけ提示するのが大事。そこに興味を持ってもらい、よく説明すること。	B：いいえ、それは違うわ。たくさんの選択肢を示して広く情報を開示した上で、お客様が最良の選択ができるようにサポートをするのが大事なの。	
Q3	<b>お客様が来店されたわ。柔らかいソファは安定感が悪いから硬めの椅子をお勧めします。</b>	
A：その通り！さすがだわ。	B：硬い椅子に座ると、椅子と同じ頑なになっちゃうからソファをお勧めしなくちゃ。	
Q4	<b>お客様の話は、よく聴き、よくわかろうとすることで、お客様の信頼を得られる。</b>	
A：そんなことしていたら、残業になっちゃう。だめよ。	B：その通り！さすがだわ。	
Q5	<b>自信満々に話をしなければ、お客様は不安に思われるかもしれないでしょう？</b>	
A：そんなことしていたら、お客様はドン引きよ。	B：その通り！さすがだわ。	

合計点を出してみましょう **合計点：                    点**

(合計点を出したら、次のページを見てください)

**Q1： A：1点      B：2点**

私たちは、その値段そのものではなく、何か比較となるものを対象としてそれが高いか、低いかなかを判断します。

**Q2： A：1点      B：1点**

私たちは、選択肢が増えると「分析する」作業が追いつかなくなって、判断できず選ばなくなる傾向があります。

**Q3： A：1点      B：2点**

硬い椅子に座った交渉人は、大変強固な姿勢を示すことがわかっています。

**Q4： A：1点      B：2点**

よく接触してよく聴くことはとても大事。気持ちを聞いてもらえた、など、扱われ方に適切さを感じることがさまざまな研究からわかっています。

**Q5： A：1点      B：2点**

自信を示すことは大事です。正確な情報を話すことよりも、自信に満ちた振る舞いの方が相手から信頼感を得られる、は実際にもよく耳にする事例が多くあります。

【結果発表】

- 9点! あなたは凄腕セールスマンです
- 8点 優秀なセールスマン。あと一息で凄腕です。もう一息学びましょう
- 7点 その調子。まだ学べることがあるので積極的に学びましょう
- 6点 これから学習することでどんどん伸びてきます
- 5点 さあ、これから学びをすぐに開始しましょう!

心理学と脳科学のコミュニケーションを生かした売り込まない販売トーク術

この資料をダウンロードして10日以内の方に限り、  
オンラインによる無料個別相談を承ります。

平澤 摩湖

講師紹介

2020年8月 コーチとして独立・研修講師として活動開始  
組織開発（人的資源開発）ファシリテーター歴13年目（2021年現在）  
研修講師歴21年目（2021年現在）  
大学非常勤講師（2大学通算）14年間  
専門書「オフィスコミュニケーショントレーニング」執筆・出版（改訂版出版）  
組織開発（人的資源開発）ファシリテーター 6企業（団体含む）  
スポット系研修実績 480社以上（累計） 対象：製造業・メーカー・社会福祉法人・行政など多様  
ビジネスコーチング（1on1）実績 360人以上



管理者研修から新人研修まで幅広い世代を対象に、体験型やワーク型の研修を実施している。ハラスメントやメンタルヘルスなど産業心理系にも明るい。2008年からは経営者・経営陣の組織開発のお悩みの解決に取り組む企業創造プロデュース活動を開始。そのほか、2007年からは、通算14年間大学にて非常勤講師等。大学勤務時代に、社会人研修の実務からエッセンスを抽出した「オフィスコミュニケーショントレーニング」を心理学系の図書を多く手がけるナカニシヤ出版から出版。2014年に第1版、2018年には第2版。

現在に至るまでの21年間、ほぼ独自に顧客を獲得し収益を維持。オンライン研修には2020年5月から着手し、現在は週に3～4日のオンラインセミナーやミーティングを実施している。営業もオンラインで行い、高単価長期契約の顧客獲得に成功。

カウンセラーなど高単価無形商材を販売する専門家の販売数向上実績あり。現在、エステを全国展開する企業のカウンセラーの販売力向上の支援を実施している。

組織マネジメント力で勝負！働きやすさ No.1 企業へ

Management & Leadership




Chihoh Hirasawa  
企業のマネジメントとリーダーシップの課題解決を支援

組織こうどう研究所 本部 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-2-5 TH 西新宿ビル 5 階 ↓ ワンクリックで OK!  
 電話 070-5054-3110 WEB サイト <https://chihohirasawa.com/> Mail: [oblabo\\*chihohirasawa.com](mailto:oblabo*chihohirasawa.com)



▶ プログラムのサイトへ

