

特別プレゼント（実践編）：セールスを理解する

※こちらは本編の未収録原稿の草案であり、内容については一部未精査のものあり、また今後変更の可能性がございます。その点ご留意の上、ご利用ください。

お客様の「売ってください！」を引き出すには？

あなたが何かを買う時、どのような「心の動き」があるか、気づいていますか？

それには大きく2つあります。

1つは、「心を動かす5つのポイント」、もう1つは、「心の動きの流れに合わせた順番」です。

この辺は、「行動経済学」などで説明されている人間の心理が絡んできます。つまり「人が人から買う」という「購入に至る、人間の心理」を理解していることが、セールスをする上では必須なのです。（※個人向け、個人ビジネスの場合）

お金を払うのは「人」ですよね？ そして、財布からお金を出すのも「人」ですよね？ では、どうしたら、お客様に「財布からお金を出し、そのお金を払ってもらえる」と思いますか？

それは、お客様に「感情で買いたい！と思ってもらい、理論で納得、正当化してもらおう」ことなのです。つまり、

「この商品、自分に絶対必要！」（欲しい！：感情）

「それは、〇〇だから」（正当化：理論）

「それに、〇〇だから信頼できるし、〇〇だから安心だし」（正当化：理論）

「だから、絶対それ欲しい、買う！！」（理論&感情→購入）

と思ってもらおうこと、なのです。

つまり、このような人の購入への本質に合わせ、「人の感情を動かす」ことが大事なのです。その上で、欲しいの先の「売ってください！」を引き出すための構成や、導線、それがこの「5つのポイントと流れ」なのです

ではそれぞれ見ていきましょう。

1：心を動かすために押さえるべき5つのポイント

まず、お客様の心を掴むために必要な5つの要素を紹介します。

1. 感情を動かす
2. 信頼を得ておく／好感度を上げておく
3. 商品のベネフィットが明確である
4. 納得してもらう
5. 「ぜひあなたにお願いしたい！」とお願いいただく

ではそれぞれ詳しく解説します。

1. 感情を動かす

まずは、「お客様の感情に訴える」必要があります。つまり、あなたの商品がどのようなものである、ということ以上に、あなたの商品を購入することで、「お客様がどうなるのか、どのような気持ちになるのか、どんな状態になれるのか」ということを感じてもらう（疑似体験）してもらう必要があります。ここにある意味一番重要な、感情を動かすパートです。

そのためには、感情が動く位大きな体験をしていただく必要があります。目の前の悩みを解決するだけではなく、その先で本当に欲しい物が手に入った時をイメージして、手に入ったかのように体験していただく必要があるのです。それが、私の前著、「サラッと売れるセルフイメージ 3つの秘密」で、お客様の本当の望みを聞き出した理由でもあります。

そして、「この商品、私に絶対必要！！」と感じてもらうことが大事なのです。

2. 信頼を得ておく／好感度を上げておく

これは当日の流れはもちろんですが、それ以上に「当日に至るまでのプロセス」もとても大事です。お客様があなたにセッションなどをお願いする、という事は、それまでの接触、経緯や連絡等があったかと思えます。その全てのプロセスで、細かいことを積み重ねていくことで、信頼を高めておくのです。

つまり、理想は「あなたのことを十分信頼している」という状態で、当日を迎えることです。そのためには、お客様が見る可能性のあるSNS投稿、ホームページの内容、ブログ記事なども考慮に入れる必要があります。また、プッシュメディアであるメルマガやLINE公式アカウント等での発信／配信は、より読まれる確率が高く、とても有効な方法です。ぜひこういったところで、常に信頼を重ねておくことを意識しておいてください。

そして似た要素ですが、「好感度」もあります。人は、同じものなら好きな人から買いたい、と思うのは自然なことでしょう。では、どうしたら好感度を上げることができるのでしょうか？

その1つは、「より多くお客様の目に触れる」こと。ザイオンス効果ってご存知ですか？これは、「接触回数が増えるほど、好感度が上がる」と言うものです。つまりそれを利用して、SNSでの投稿を増やしたり、メールやLINEでのやりとりを増やす等で接触回数を増やすことで、好感度を上げることが可能なのです。

実際には、その他の要素（見た目、第一印象、話し方、声のトーン、仕草、服装などなど）や、お客様の好み、考え方などももちろん関係しますが、最低限、自分でできることはやっておき、少しでも好感度を高めておきましょう。

ここでの注意点は、「やり過ぎは逆効果」ということ。このザイオンス効果、ちょっと間違っただけで世の中に伝わっているようで、やたら自撮りをSNSに上げる、というのが流行ってしまいましたね（苦笑）その結果、日に何度もその方の自撮りを目にする事となり、私も自分のFacebookのタイムラインの表示から、その方の表示を止めてしまった例がいくつもあります。

アイコンが顔出しの写真なら、毎回自撮りアップ写真まであげる必要は無いでしょう。あなたのビジネスに合った適度なスタイルで、かつ見る人の気持ちも思いやりながら、目に触れる回数を適度に増やしましょう。

この別のメリットは、「初めて会った感じがしない」という点もあります。過去の投稿が共感を得たり、何かの話題になることもあるでしょう。SNSとは、うまく付き合っていきましょう。

また、そう言った点でさらに圧倒的なのは、動画です。動画から得られる情報量は、文字や写真とは比べ物にならないくらい多く、しかもあなたの伝えたいことを、リアルな音声、表情、声のトーンと共に、伝えることができます！それだけに、初めて実際にお会いする時に、お客様への信頼度や好感度を上げておくことも可能でしょう。

ご参考まで、私のYouTubeチャンネルを紹介しておきます。こちらを観ていただくと、この本で私を知り、今まで文字だった私が「リアルに」どんな人か、分かる事でしょう。

[YouTubeチャンネル：コーチMot](#)

またYouTubeなどでの公開に抵抗があるなら、ご予約くださった方だけに「限定公開」し、URLをその方だけにお知らせする方法もあります。

ぜひこの動画の力も活用して、信頼、好感度を高めるために利用してみてください。

3. 商品のベネフィットが明確である

お客様は、あなたのことを、そしてあなたの商品のことを完全には分かっていません。つまり「あなたは私に何をしてくれるの？」ということが曖昧な状態なのです。そこであなたは、お客

様に「私はあなたにこれを提供します！」ということ、分かりやすく伝え、理解していただく必要があります。そしてそれは「あなたの特徴、できること（＝メリット）」ではなく、「お客様が実際にどうなる」という「ベネフィット」での表現なのです。

つまり、「あなたは私の商品を買うことで、こういう未来が手に入ります。こういう風になります。このようになれる。」といった「具体的に得られるもの（＝ベネフィット）」の説明が必要なのです。それにより初めて、お客様はたやすく「あなたの商品でどうなるか？」を想像することが可能になるのです。それこそが、商品購入の決め手となります。

1つ、例を挙げましょう。

A:「私のコーチングは、NLPの技術を使って凄い結果を出します」（＝メリット）

B:「私のコーチングで、あなたは目標の〇〇を手に入れ、幸せな人生を送れます！」（＝ベネフィット）

どうでしょう？Aはなんか凄そうですが、自分がどうなるのか、全く分かりませんよね。それに対しBでは、「〇〇が手に入り、幸せな人生を送れるんだ！」と、伝えた通りにすんなりその言葉、様子を受け入れてもらえる事でしょう。

ぜひこの「ベネフィット」、それぞれのお客様に応じた形でお話しできるよう、練習しておいてくださいね！

4. 納得してもらう

あなたが今までプロとしてやってきた実績は、たくさんあるかと思います。それをあなたが、自分自身の口で「私、すごいんです！」と言っても、残念ながら説得力に欠けますよね。そこで、それをより確かなものにする客観的な「証拠」が必要なのです。

例えば、数字で見せられるものであればデジタル化したデータ、対応件数、経験年数、実績など。また見て分かるものならビフォーアフターの写真など、そしてリアルなお客様の声、動画など。何かきつと、あなたの提供するサービスに合ったものがあるかと思います。そういったものをよりたくさん見せることができれば、お客様はきつとあなたのことを「本物だ！専門家だ！プロフェッショナルだ！」と思ってくれるのではないのでしょうか？

例えば、数字。「たくさんの人に対応してきました」「長年やってます」より、「今まで2万人の人に対応してきました」「20年やってます」では、説得力が違ってきますよね。余談ですが、コピーライティングでも、数字を使うことはよく知られたテクニックの1つでもあります。それだけ数字って、効果的なんです。

また、図解は複雑な物事、システムなどを説明する時に理解を促すのと同時に、「誤解を防ぐ」のにも効果的でしょう。

このように、数字、より理解の早まる写真、図解資料など見える形のを積極的に使い、あなたの凄さをお客様にしっかり納得していただきましょう。

5. 「ぜひあなたにお願いしたい！」とお願いいただく

この感覚、やや説明しづらいですが、とても大事です。一言で言えば、「あなたなら私のこの悩みを解決してくれる、望みをきっと叶えるための力を貸してくれる！」とお願いいただける状態を創ることです。

そのためには、ここまで説明した要素が全て揃っていること、それにより、あなたにそれだけの技術がある専門家だと思っただけでなく、そして何よりも、あなたのことを「心から信頼していただく」ことが必要です。

そしてこの状態になると、「自分が納得したから買う！」という感覚をも得てもらえます。別の言い方をすれば、「押し付けて買わされた」という感じではなく、「自分で決めた！自分の意思で買った！」という感覚になっている、ということです。

この感覚を引き出すことが、100%近い成約率を引き出す「売ってください！」を獲得するセールスの秘訣でもあり、クレーム等発生することなく満足度の高い、いわゆる共にハッピーな「Win - Win」の関係が成立する「喜ばれるセールス」の、最大のポイントなのです！！

以上の5つのポイントをしっかり活用し、より確実なクロージングへの準備につなげていってくださいね！

2：人間心理に沿った、話の流れ

先程の5つのポイント同様に、この「流れ、順番」もとても大切なものです。例えばコース料理。コース料理では、最初に前菜が出て、それからスープ。メインディッシュの魚料理、肉料理に続き、最後にデザート、のように決まっていますよね。それにはもちろん理由があるのです。

同じように、お客様にご納得の上で購入いただくには、納得を創る「適切な順番」を踏んでいく必要があります。では順に見ていきましょう。

実際の流れ（※概略）

例えば、あなたがいきなり目の前に商品を出され、

「これ1万円です。買ってください」

と言われても、恐らくあなたは買わないですよ？それは当然だと思います。では、それはなぜでしょうか？

それは、説明もなく、知識も無い商品を目の前に出されても、あなたがその商品を必要とする理由＝必要性が分からないからです。

逆に、どれだけその商品があなたにとって必要かが分かり、価値も十分伝わり、そしてあなたが、「それ絶対必要！それなら安い！」と思ったならどうでしょうか？もしかすると、少しは考える、または買ってしまう、ということもあり得るのではないのでしょうか？

このように、人が納得し「買いたい！」と思うには、買いたくなる順序に合わせて話していく必要があります。これを無視して商品をお薦めしても、お客様には抵抗感や不信感が芽生えます。ですので、この正しい話す順番、流れと言うものが重要になってくるのです。

以下に大まかな流れを説明します。それぞれのパートでどんなことをやっていくのか掴んでみてください。

(※より細かくは「実践編」にてお伝えします。ご安心ください。)

【買いたいと思ってもらう流れ】

共感：安心感を生み、心の扉を開いてもらい、本音、悩みを引き出す

専門性アピール：あなたが、何をできるかを説明

体験、体感：実際にどう変わるのか、イメージで体感してもらう

決意、説明：欲しいとなったら、価格、詳細説明、限定性、ご契約

これでお分りの通り、値段は最後に説明しています。それは、あなたが提供する商品・サービスの価値が、「値段だけで判断されるものではない」と考えるからです。

工業製品のように、ある程度金額や相場が分かっているのものならこの話し方は合わないとも思いますが、想定しているコーチ、カウンセラーの方の商品は「無形商品」。ですので、十分にあなたの商品の価値や必要性を分かっていたかかないと、その値段が高いか安いかというのは判断できないものなのです。ですので、十二分にその点を理解、納得いただいてから金額のお話をしているのです。

また、この「流れや仕組み」を知っていると、世の中の至る所でこの流れが使われているのに気づきます。一番わかりやすいのは、TVショッピングでしょう。

最初の映像、やり取りで「興味」を引かれ、
製品の良さが伝わり、
自分に必要かも、と感じ、

同じような立場の人の、生の声、感想。

そして凄さ、信頼、凄い人などのお墨付きがあり、
返金対応などで不安が解消され、
割引価格でお得感が演出され、

そして「限定性」で、「買わなきゃ損だ！」となる。
(※人は、「損をしたくない」生き物なのです)

夜中にふと見かけたら、ちょっと構成を探ってみて下さい。(うっかり買わないように(笑))
基本的には、これに近い流れで、かつ「あなたの商品」にあったアレンジが必要でしょう。

参考：セールストーク／トークスクリプトについて

実践的なお話はまたしますが、ここでセールストーク、またはトークスクリプトと呼ばれるものについて少し補足をしておきます。世の中に、「売れるセールストーク」のようなものもありますが、私はこれは「単なる1つの見本」と捉えています。

なぜなら、本質はまさに「購入に至る、人間の心理」にあったストーリー展開であり、「セールストーク／トークスクリプト」は、単なるその「1つの例」にしかすぎないからです。

つまり、その「セールストーク」のセリフを覚えることが重要なのではなく、その「本質を捉えること」こそが重要なのです。(でないと、セリフに「気持ち」がのりませんよね?)

そして、この本質が分かると、ほとんどのものが先程お話しした流れに近い形でできているということに気づくかもしれません。

お問い合わせ

また、何か疑問点がある方、個人的に相談されたい方は、個別セッションも承っております。必要に応じ、こちらもご利用ください。

info@coach-mot.com

あなたとあなたのビジネスが、幸せにうまくいくことを、祈っています。

2019年9月吉日

コーチMot