

提案の心得「人としての信頼」①感じの良い対応をする

成果を出すポイント

| | |
|----------------|---|
| ①提案の心得 | <ul style="list-style-type: none">・信頼される人物である・ポジティブ思考をもつ |
| ②顧客のニーズの把握 | <ul style="list-style-type: none">・現状何が足りていないのかを理解する |
| ③顧客のニーズを外さない提案 | <ul style="list-style-type: none">・商材に自信をもつ |

提案の心得①

信頼される人物であること

顧客には、**信頼できる人から提案されたい**という心理がある。

この心理は、特に、長期的または高額商品であればあるほど、強く働く。

提案者は、「**人としての信頼=人間味**」と「**専門家としての信頼**」この2種類の信頼を築く努力が必要である。

人としての信頼

以下の3要素を守り、人間としての誠実さを磨くことが重要。

- ①感じの良い対応をする
- ②確実な情報を伝える
- ③約束を守る

①感じの良い対応をする

「あなたを大切に思っている」という気持ちを様々な行動に散りばめること

→人間には、「自分を大切にしてくれる人を、大切にしたい」という心理がある。



大勢の顧客の中の一人だと感じる対応

→真剣に聞いてくれない、心を開かない



「一人の人間として**尊重**する」

「**敬意**を示す態度」で接する

→特別な存在だと感じ、心を開いてくれる

- ・挨拶にこだわる（笑顔、声色、エネルギー値）
- ・感謝の気持ちを伝える
- ・相手を気遣う言葉を添える
- ・相手の良いところを見つけて褒める

上記4つのような、相手を大切に思いやる自然な言動の積み重ねが「この人は人として信頼できる」という相手の感情に繋がる。

人間の行動を促す唯一の秘訣

「自ら動きたくなる気持ちを起こさせることであり、そのためには相手が求めるものを与えるべきである」



『人を動かす』アメリカの実業家
デール・カーネギー

人間は、自分が重要な存在であると感じることを渴望している。
そのため、お客様の**自己の重要感**を満たす行為に徹することが必要である。

次回の学習テーマ：提案の心得「人としての信頼」
②確実な情報を伝える③約束を守る