

仕事と論語と蕎麦打ちが大好きな月本康寅がお届けする

たんぽぽ通信

◆集客・営業・広告・販促・マーケに役立つビジネスコラム 2020年4月3週号

■集客・営業・広告・販促に役立つ心理マーケティング

■『人を動かす言葉の使い方とは？』

出張先の特急電車内でのこと。連休と行楽シーズンが重なったためか車内は大混雑していました。停車した駅のホームにはさらに大勢の人が乗車しようしていましたが電車は乗降口デッキまで人が溢れているので全く身動きが取れない状態です。

「こりゃ全員は乗れないぞ・・・」と私は思いました。その時にホームに居た若い駅員が電車のドア付近からデッキ部にいる乗客に向けてこう言いました。

「ゆっくりで結構ですので中までお進み頂くことはできますか？」

・・・すると！なんとぎゅうぎゅう詰めの乗客たちが少しずつ動き始めたのです。

これを心理学的に解説すると「ゆっくりで結構ですので中までお進み頂くことはできますか？」というのは「進む」ということが前提になっている**前提話法**という話し方です。

しかも「できますか？」というのは「お進みください！」という命令ではなく質問形です。

これはアルコール検査の職務質問をする警官が「ここに息を吐きかけてもらうことはできますか？」と訊くのと同じです。形は質問形ですがその本質は命令、依頼です。ただし、質問形なので命令より抵抗感が少なく相手に受け入れられやすい**挿入命令**という話し方なのです。

ビジネスで応用する場合は

「こちらの資料を急ぎませんので次回までに目を通しておいて頂けますか？」

「ゆっくりご検討頂いてからお支払いは現金かクレジットかお選び頂けますか？」

といった伝え方になります。先の若い駅員は心理学を勉強していたのかもしれないネ。



●本記事は契約のうえ、ビジネス心理学講師・酒井とし夫さんが寄稿しています。



私の約束

リフォームの提案は、お任せください！
知識と智恵と豊富な経験で、必ずあなたの悩みを
ズバリ 解決します。

月本建設（株）代表取締役 月本康寅
電話/086-275-0676
FAX/086-275-5267
メール tsukimoto-cop@wind.ocn.ne.jp

ホームページ

月本建設

検索

4つの資格のプロ
だから安心です！

1級建築士
1級建築施工管理技士
1級土木施工管理技士
宅地建物取引士

「頼んで良かった」(^ v ^) と言われる会社です！