

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 2019年5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

■『銀座の女将の聴き方』

以前、銀座の老舗百貨店の和食料理屋にランチを食べに入った時のこと。斜め向かいのテーブルに着物姿の近くのお店の女将とそのお客と思われる男性と一緒に食事をしていました。

私は見るとはなしに二人を観て、聞くとはなしに二人の話を聴いていましたが、男性がとても楽しそうに話している様子が印象的でした。

その女将を見て「コミュニケーションが上手だなあ」と感心したのは次の2点です。

- (1) 相手の目から視線を外さない
- (2) 上半身を使ってうなづく

女将は男性が話している間、一度も男性以外の方向に視線を向けませんでした。お店に入ってきた他のお客や店内をちらりとも見ません。ずっと男性の方を見ていました。

大事なお客様の話を聞いている時は絶対に視線を相手の横方向や後ろへズラしてはいけません。話以外の他のことに注意が向くと視線が横や後ろに向かうのです。そして、話し手は聞き手の視線が自分の顔からズレたことを察します。

また、女将は男性が話すたびに大きくうなづいていましたが、それは首だけではなくむしろ上半身全体を使うようなうなづきでした。大切な人と一対一で話す時には普段の自分のうなづきや相槌の**1.2倍増しを意識**しましょう。すると、相手は「この人はちゃんと聞いてくれている」と感じます。

視線を合わせる、大きくうなづく、こんな簡単なことが意外にできていない人が多いので、この2つを少し意識すればあなたもコミュニケーションの達人になることができます。

●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 ^) とされる会社です！