

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6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

### ■『コミュニケーション能力の高い人とは？』

研修会で相手の動作を真似るミラーリングの実習をした時のこと。一人の女性がこう言いました。「先生、この人、動かないのでマネできません。」

でも、私が見ると相手の顔の表情、頭の動き、肩の動き、身体の傾き、指先の動き、足の動きがよく分かりました。

つまり、相手が動かないのではなく、相手を観察しようという意思が動いていない、のです。その女性には観察力がないわけではないのです。だから、こう伝えてみました。「では、よく相手を【観察】してみましょう。きっと動きが分かると思いますよ。」その瞬間、その女性の表情が変わったのが分かりました。そして、その女性は相手の動きをマネできるようになったのです。「コミュニケーション能力の高い人というのは観察力の高い人のことである」とは心理学の先生に教えて頂いた言葉。そして私の経験上、観察力が無い人はほとんどいません。「相手をよく観察しよう」という意思を持ってコミュニケーションを取っていないだけです。

お客様と会う直前に「この人はどんな表情で話すのか？」「この人はどんな声のスピードなのか？」「この人はどんな身振り手振りで会話をするのか？」そんなちょっとした意識を目持つだけで観察能力は発揮されるようになります。

お客様をよく観察すると本音、本心、希望、要望が分かるようになります。

●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 ^ ) と言われる会社です！