

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 2023年4月2週号

■集客・営業・広告・販促に役立つ心理マーケティング

## ■『感情を合わせるコミュニケーションスキル』

ファミレスで年配の女性たちが話をしていました。

「ダンナにこんなこと言われたのよ。もう頭にきた！キ～ィ！！ヽ(´^`)/」

「まあ、それはひどい！！キ～ィ！！(´-`)/」

「孫がね、こんなこと言うのよ～、ほほほ～ヾ(@^▽^@)/」

「まあ、かわいい～o(>▽<)o」

「もう、辛くて、辛くて…(>\_<)」

「それは、ほんとうにたいへんねえ…o(;△;)o」

私は彼女たちの【感情の合わせ方】に感心しました。

話し手が怒っている時は、聞き手も怒って聞いている。

話し手が喜んでいる時は、聞き手も喜んで聞いている。

話し手が悲しんでいる時は、聞き手も悲しんで聞いている。



相手の【感情に合わせる】というコミュニケーションの基本スキルが完璧にできています。

これを心理学ではペーシングと言います。

あなたも少し大げさなくらいにお客様に【感情を合わせる】ことを意識して会話をしてみましょう。

『この人は私のことをよく分かってくれている』と感じてもらえますヨ。

●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

ホームページ⇒



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」(´▽`)と言われる会社です！