

◆そもそも、営業とは何か？

<結果が出る人の「営業」の定義>

目の前の人の『問題解決』と、『願望実現』のお手伝いを、扱っている商材やサービスを使って行うことである。

- ・問題や願望のことをニーズと呼ぶ
- ・結果を生み出す80%はマインドセット
- ・これを行う人間はドクターと一緒に ⇒つまり、私達お金のソムリエは、ドクター
- ・腹痛で倒れた母親と医者との例：急患の懐事情を考えて、緊急オペを提案しない医者をどう思うか？ ⇒信頼できない医者。
- ・ドクターは、「手術させて！」とは、お願いしない ⇒営業しない。

■人間の脳は、必ず質問に答えるようにできている

良い質問をすると、良い答えが返ってくる

脳科学的には、人は2万から3万回自分に質問を投げかけている

だから会話の主導権は、質問する方にある。⇒セミナー中は、常に質問することを意識する。

◆オープンクエスチョンとクローズとクエスチョン

1. 「質問」は、相手の脳に入り込むこと ⇒ 質問すると、相手は考えてくれる

2. 「質問」は、大きく2種類ある

①オープン・クエスチョン ⇒答えの幅が限定されない

相手が即答できない時は、オープンが入っている ⇒答えられない質問をしているのだから、質問者が悪い。

②クローズ・クエスチョン ⇒答えの幅が限定される 択一もしくはYESorNO ⇒答えやすい

3. 語尾に力が宿る「よね」の法則

「ですか？」 ⇒「ですよね？」に変える

◆相手の感情を大きく揺さぶる示唆質問

このままいったらどうなるか等、人生全体を俯瞰させる。喜びと恐怖を具体的にシーンを描いてみせる人は恐怖・失うものを2倍に評価する（変動的損失回避）

ex)売上が上がって税金が増えて、後から納税する時はすごく嫌だ

⇒ 高額商品は、これを使わないと売れない。

示唆質問せずに質問すると嫌な感じになる。 ⇒大きなお世話、と思う

そこで、大切な「そうすると」連想法での質問

◆ソクラテス式問答法

6回連続でイエスを取る。最後にイエスが欲しい答えを導く質問を投げかける

◆クロージング

嫌われたくないと思うと言えない。ドクターとして、このまま放っておくと手遅れになると思うと、はっきり言える。

クロージングとは

「これから取る行動が、今後の人生に圧倒的な影響を及ぼすということをクライアントに教えること」

①より良い未来へお導きするための

②価値観の中和（価値があると気づき、高いと思わなくなる）

・相談：家族など身近な人に相談する ⇒ビジネスを知らない人に起業の相談をする人が大半。

・決断：考えて考えて考えるほど人間は行動しない。脳機能上、成長するほど保守的になる。だから、成功者ほど、直感に従えという。

・だから、世の中の価値観を、プロだから知っている事実で、中和する ⇒教育する。これがクロージング。

■クロージングには、2種類ある

1. テストクロージング 感情レベルを確認する

例えば、「カレー食べてみたいと思いますか？」などの「〇〇したいと思いますか？」
⇒これを受けて「いま行きましょう」というのがファイナルクロージング

現代の営業は、80%がテストクロージング。
テストクロージングはノーリスク・ハイリターン。ファイナルクロージングはハイリスクハイリターン

テストクロージングで出てくる答えは3つ

- ①完全イエス ⇒契約へ (10%の確率)
- ②完全ノー ⇒2回ほど聞いて引き下がる (10%の確率)
- ③イエスだけど〇〇 (80%の確率)

⇒〇〇のことを懸念という
⇒これを解消するのがリゾルビング。この懸念は6つしかない。
⇒ポジションチェンジでGO! ポジションを「一緒の仲間」にチェンジする。一緒に考えましょうと言う。 ⇒営業マンからパートナーやサポートに変わる。聞きあげてアドバイスするサポーター。

cf. 一番やってはいけないのが「押し問答」

「押し問答」をすると、どうやって相手を打ち負かすか、どうやって逃げようか、となってしまう。

「イエスだけど〇〇」が出てくるのが健全。懸念が出てくるのは真剣な証拠

2. ファイナルクロージング

行動レベルを確認する やるかやらないか。

イエスを取った後には必ずWHYを入れる ⇒これが、1流と2流を分ける
∴イエスといったときが、一番心が開いているので、お客様の本当にニーズが出てくる。
⇒この瞬間、「同士」になる。 ⇒キャンセルが無くなる。

①ここまででご質問はありますか？

お客様をおいてけぼりにしない
ビジネスでは、お客様からの質問はいい兆候
∴関心のないことには質問はしない。

③スケジュールについて独り言

⇒これをやると、お客様は未来をみる
飛行機で言うと、着陸態勢に入って着陸するための下降ができる。
これを言えないと、着陸態勢に入れずに、ずっと旋回することになる。

④仮に参加されるとしたら、私が担当講師になるんですけど・・・。

⑤仮に参加されるとしたら、どちらが「現実的」ですか？
(支払形態・プラン・時期など)

⑥いずれにしても、やってみたらいいんじゃないですか。
⇒パワフル

⑦「やってみたいな〜」とは思いましたか？
イエスと言われたら、ホワイを入れる。 ⇒ちなみに、何でそう思ったんですか？

◆購入決定を妨げる6つの原因

- 1. 金額
- 2. 第三者の声
- 3. 時期 (タイミング)
- 4. 会社やシステムへの不安
- 5. 優位性 (他社比較)
- 6. 成果・継続性・変化への恐怖・面倒くさい・2ちゃんねる (ネットでの中傷)

断られた時に、なぜ、決めきれなかったかを聞くこと

◆懸念に対する6つの質問

①どうしてそのように感じるのですか？
例えば、高いと言われた場合、何と比べているのかを聴く

②私はプロとして、何て答えると思いますか？

③私もよく分かります！ちなみにそのなかで、なぜ多くの方が始められると思われませんか？

④仮にその部分（懸念）が変わったとしたらいかがですか？

⑤仮にその部分（懸念）が明確になったとしたらいかがですか？

⑥差し支えなければ、もう少し詳しく教えていただけますか？

⇒ 懸念の解消こそ、プロ

「健康や金融や教育は欲しいと思った時は手遅れ」ということを教えてあげることがリゾルビング

相談が機能するポイントは
その道のスペシャリストに相談する時に威力を発揮する。
身近な人に相談することは、一番やってはいけないこと。

◆反論を和らげる魔法の接続詞

懸念解消（応酬話法）時のタブー

「逆説の接続詞を使わない」
EX)でも、しかし、けれど」を使ってはいけない
∴「これから私を否定する、反論する、私と意見が違う」とジャッジするので、聴く耳を閉じる。

<反論を和らげる接続詞>

1. そのうえで
2. 例えば
3. いずれにしても

文語体で文章にするとおかしいが、喋る時はついつい違和感なく使ってしまう。
「でも」が口癖の人は損をしている。

「いずれにしても」は、暖簾をくぐるイメージ。
「でも」は戸をガシャンと閉めるイメージ

◆クロージングへのスイッチングチェンジ

ソクラテス式問答法（6回連続イエスをとっていく）を会話の枕詞として使う

- ・少し質問させていただいてもよろしいですか？ ⇒ハイ
- ・改めて、●●●（懸念）がなければ、やってみたい、という気持ちは、本当ですよね？ ⇒ハイ
- ・では、私、お金のソムリエとして、本気でお話しさせていただきますが、よろしいですか？ ⇒ハイ

★応酬話法（懸念解消）

<受講生>

1. ちょっと高いですね～
2. 相談させてもらっていいですか？
3. 少し、考えさせてください。

<先生>

- ・ありがとうございます
- ・そう思うのはよくわかります
- ・その上で、

応酬話法（切り返し）で切れるカードが多いほどうまくいく

<大前提>

人間はメリットがないことはやらない
メリットとは「得になる」か「損しない」

1. ちょっと高いですね～

コントラスト効果

人は、比較して判断する

価値観が中和された時に納得する
（今までの価値観が変わった時）

①子犬クローズ（省略）

②金額のチャンクダウン

- ・お金のソムリエメソッドで身についたお金の能力は、一生なくなるならない。子供にも引き継げる。
- ・29万円÷30年＝年9666円 月805円 一日27円 夫婦2人参加なら113.5円

④相談相手の追跡クローズ

- ・誰に相談するのかを明確にする ⇒ご主人、奥様
- ・その方が「何ていうか」を聞く ⇒10中8・9「馬鹿じゃないの」と反対する

- ・その方がNGだったら、どう決断するかを聞く ⇒通常はやめる
- ・ちなみに、〇〇さんは、どうしたいと思っているかを聞く ⇒やりたい
- ・プロとして言ってもよろしいですか？ ⇒ハイ (一貫性)
- ・誰のためにやるのかを聞く ⇒家族や奥様のため
⇒不毛な議論に気づく

⑤選択の教育クローズ — 結果を出す人と出せない人の違い
 ・結果を出す人の決め方と出せない人の決め方の違いを知っていますか？
 ⇒結果を出す人はプロフェッショナル以外には相談しない
 ⇒結果を出さない人は、目につく人全員に相談していた。下手するとネットでヤフー質問など
 この世の中、背中を押す人と引き止める人と、どっちが多いか？

⑦まずは仮申込みしてみようクローズ
 ⇒サインすると固まる ⇒気持ちがあぐっと入っていく。 ⇒アンカリング。アンカーがサイン

⑧ある教会での話 — 本当の後悔について

「いままでの人生で後悔がありますか？」と、ある教会で60代以上の方に人生における後悔を牧師さんが聞いた
 ⇒もっとやっておけばよかった

やった後悔は残らないが、やらなかった後悔は残る

なぜ、やらなかった後悔の方が残ると思いますか？
 ⇒未来の予測が広がる

あなたには、数年後に、あの時やっておけばよかったという後悔をさせたくない。

※大前提として悩んでなければ駄目

⑨迷えることの素晴らしさ — 脳機能の特性クローズ

脳機能の勉強している
 脳の仕組みに興味ありますか？

朝起きて、アメリカの大統領夫人になるかどうか迷うことはありますか？
 インフレーターゲットあと2%あげるためにどうすればよいか迷うことはありますか？
 勤務先の会社の売上達成について悩むことはありますか？

人間は、絶対に解決できないことは絶対に悩まない

解決できるステージにいるから悩む
 なぜなら、解決できるから

支払額が3回分割で1回2000万なら悩むか？
 分割で1回200万なら悩むか
 分割で1回50万なら悩むか
 分割で1回9万なら悩むか
 ⇒脳の潜在意識がGOというサインを出したことになる。
 自分の心に従う人生と背く人生のどっちがいいですか？

⑩人生はタイミングで出来ている
 ⇒相談の懸念に一番使える

悩んでいただいた選択肢に入れて頂けただけで嬉しい

人生の真理＝人生はタイミングで出来ている

タイミングを読めない方をKYとよぶ

相談や報告の最高のタイミングは、結果が出てから。

何もわからない段階で、金額だけ聞かされて、どうジャッジできるのか？

もし、やらなければ、「奥さんが反対したからだ」という因果関係を作ってしまうことになる。

■ビルディング

ビルディングとは、「欲しい気持ちがかき立ってくる」欲求をどんどんかきたてていくこと。

高いと言われて進まないのは、ビルディングができていないから

ビルディングは

示唆質問と
第三者引用で成り立っている

第三者引用
買った人は、こんな未来を実現している
買わなかった人は、こんな風になっている

上と下の曲線を広げていく作業のことをビルディングという

そうすると連想法

例) お金のソムリエコースに参加しなかったとしたら?
お金の思うようにふえない
そうすると何が起こるか

- ・参加すると何が起こったか?
お金の増え始める
そうすると何が起こったか?

ものを買う人は、自分で「そうすると」を想像できる人、妄想できる人

感情と理想の秤
われわれは、感情と理想をいつも秤にかけている
人間は頭でわかっても動かない
逆に、よくわからないのに、やっていることもある ⇒感情で動いている

いずれにしても、感情が勝たないと買わない。
感情が勝つと、理性を納得させようとする(自己正当化)。

駄目な営業マンは、まず、いいものだと理解させようとする
⇒商品やサービスばかりを売る

お金を動かせる人が売っているモノ
⇒物語・体験を売る

スティーブ・ジョブズのプレゼンを見ると、スペックは話さない。
物語や体験をずっと語り続けている。

物語的に自己紹介すると心が動く

最も効果的なのは、第三者引用!!
⇒他人の物語や体験を話す。
他人のことは気になって仕方ない

※ストーリーは右脳に記憶されやすい。
長期記憶は右脳が司る(短期は左脳)
<左脳:右脳=1:10,000>
分かりやすいのは歴史の年号

語呂合わせになった瞬間に物語になるので、右脳に入って長期記憶に残る。
歌も同様。
商品の説明ばかりだと左脳に残る。
記憶に残ると、キャンセルされなくなる。

ポイントは、その人の迷いをしゃべること。
迷いと決断が抜けては駄目

◆セミナーはどのくらい練習するか?

オープニングの10分とエンディングの10分だけは、何も見なくて大丈夫くらい徹底的に練習する。
∴セミナーは最初と最後の印象で決まる

- ・セミナーで話すとき どう話す? 人をどう巻き込めるか?

オープニング ⇒コンテンツ ⇒エンディング

オープニングとエンディングにこだわること。
なぜなら、最初の3分でジャッジするから

だから、オープニングを徹底して準備する

いきなり振られても話せるくらい準備する

浅川さんは30回練習した

自己紹介話法の物語版を使う

逆境や失敗で共感を呼ぶ

エンディングもピークエンドの法則で、偉人の格言などでバシッと締める

巻き込む秘訣は、質問を投げかけること。

効果的な質問を適度になげかける

そうしないと、一方通行になり、聴衆との距離が離れる。

15分から20分に一度シェアタイムするよう心がける。