



ついやってしまう...

面談を盛り下げる こんなNG対応に注意!

「ここまでで、社長に快く話してもらったものの話題の投げかけや展開話をみてきたが、その途中の対応次第では社長に後味悪い印象を残してしまう。せっかくの面談の価値を下げないように、NG対応も押さえておこう。」

金指光伸



よね。センスがないんじゃないですか」とは、思っていたとしても言うてよいはずがない。

あるいは「回転寿司に孫を連れて行ったが、タッチパネルで注文するスタイルで、寿司は回っていないかった」という話に「社長なら回らない寿司屋に連れて行ってあげてくださいよ」と返すのも相手の気分を損ねるだろう。

釣りの話題に対しては「それは残念でしたね。私も先月行ったのですが、坊主でしたよ」、回転寿司の話題には「最近チェーン店でも回っていないお店が増えましたよね。新鮮で衛生的なネタを食べたい消費者が増えているからなのでしょうね」などと、社長を尊重して共感を示すような返し方を心がけよう。

特に、話しやすい関係をこれから築こうという段階ならネガティブな私情を挟むこと

で終わられるだろう。

相手を尊重し 共感を示そう

ポイントは3つある。
1つは、聞く姿勢だ。言うまでもないが、話の内容を嘲笑したり、明らかに興味がない。

い態度を示したり、あるいはなれなれしい態度で茶化したりと、失礼があつてはならない。

例えば「週末は釣りに行ったが、一匹も釣れなかった」と言われたとしよう。そこで「前回はそう言っていました

はずなのに無難に返したい。

2つ目は、流れを断ち切らないこと。社長の話がこれからクライマックスに差しかかるという段階で「ところで社長」「それはそうと...」といった言葉を挟んではもったいない。

この後にも予定がある場合、時間を気にしてしまうのは仕方ないが、それで社長に気を遣わせてしまうのは良くない。話の核心を次の面談相

手である他行庫の担当者に話されてしまう可能性がある。

時計やスマホの着信履歴を見る癖がある担当者も要注意だ。担当者自身の後の予定が気になつても、社長に共感を示す返し方をしたうえで、少し落ち着いたところを見計らつて自然な流れで区切りをつけるように心がけよう。

3つ目が、本稿の主題である、口に出してしまいがちなNGフレーズを避けることだ。せっかくの面談の価値を下げてしまうフレーズを以下に見ていきたい。

このフレーズはへりくだるためによく使うのだが、度が過ぎると逆効果になることも

お忙しいところ
誠に申し訳
ございませんが...



1

自信のなさからくる 必要以上のへりくだり

社長が忙しいことははじめから分かっている。それでも担当者は、忙しい合間を割いてももらうだけの価値ある面談にするという気概を持ってアポをとっているはずだ。

もし、「申し訳ない」と思う程度の面談であれば、社長に忙しい時間を割いてもらう意味がない。自分に自信がないから、必要以上にへりくだり、面談の価値を自ら下げしてしまうのだ。

最近では、お土産を「つまらないものですが」と言つて渡すことが少なくなつてきているように、このフレーズも言

個人のSNSで
こんなことを書いて
いましたよね



2

わないように気をつけたほうがよい。

訪問する取引先がホームページや自社の公式アカウントのSNSを公開しているなら、もちろんそれは事前に見ておいたほうがよい。主力商品や会社の沿革、社長のプロフィールなど、ホームページ等に掲載されている内容は、その企業がオフィシャルに伝えたい情報だからだ。
その一方で、社長が個人的名前でやっているSNSは、極めてパーソナルなものだ。積極的に公開したい話題もあれば、中にはそこまで触れられたくないような話題もあるだろう。