



優 柔不断なお客様は、情報を吟味し、あらゆる可能性を検討している。そのため答えの範囲を狭めた質問をすることで、お客様の考えを鮮明にしていくとよい。具体的には、「はいかがですか」といった漠然とした質問よりも、「AとBならどちらが…」のように二者択一や選択肢を絞った質問を投げかけるのである。また、「もし」「仮に」「例えば」というような言葉を入れて、仮定の話とすると容易にイメージしやすくなる。質問をする際には、これらの言葉を効果的に使うこともおすすめしたい。

発言を掘り下げていく
お客様の考えが出てきたら、しっかりと受け止め、その言葉を深める質問をしていこう。お客様の言葉を繰り返し、「とおっしゃいますと?」「とはどのようなことでですか?」と、具体化するために掘り下げていくのだ。そうすることで漠然としていた考えが明確になり、お客様の選択を促すことになるだろう。

① 優柔不断なお客様

コミュニケーションのポイント

- 二者択一や選択肢を絞った質問を投げかける
- 「例えば」などの言葉で仮定の話をして、イメージをしやすくする
- お客様の言葉を繰り返し、具体化するために掘り下げていく

