

メールマガジン 「商品を売るために「脳」を働かせる」

商品をお客さまに売る場合に考えるべき3つの要素があります。まずはお客さまの心理を知らなければセールスは始まりません。お客さまの気持ちになって考えることが大切です。その3つの要素とは、

1. お客さまは聞かない
2. お客さまは信じない
3. お客さまは今すぐ行動しない

の3つです。

お客さまは、セールスしようとしているあなたの話なんか聞きたくないんです。すみませんとガチャンと心を閉められます。誰もあなたの話を聞きたくない。彼は忙しいし、疲れているし、お腹も空いているし、時間もないし、興味もないんです。絶対に100%聞かない！それを聞いてもらうには、どうしたらいいかを考えるところから全ては始まります。そうすると「脳」が働き始めて、アイデアや工夫が生まれます。

「信じない」も同じです。絶対にあなたの言うことを信じません。100%信じません。この人はウソをついている、ペテン師とか、詐欺師とか、そういう悪い奴だと思っています。では、どうすればいいかを考えます。なんとか1%でも信じてもらえるかを考えるのです。

「行動しない」もそうです。彼らは絶対に100%行動しません。彼らはちょっとトイレに行ってからにしようと思います。ちょっとテレビを見てから、晩飯を食べてからにしようします。今すぐ行動しようという人はいません。なぜなら申込むのは面倒だし、間違っただけで行動するかもしれないから、もうちょっと待ったら正しいか正しくない決断が分かるかとみんなが考えています。誰も今すぐ行動したくありません。では、どうやって行動してもらえるかを考え始めることが重要です。

とりあえず、何かを話せば聞いてくれる、信じてくれる、行動してくれると考えるから、だから聞いてもらう努力、信じてもらう努力、行動してもらう努力ができません。

うるさい、親の言うことを全く聞かない暴れん坊のわがままな息子がいて、ギャーギャー騒いでいて、それをどうやったら一瞬で黙らせ、そして聞かせるか？そのように考えるとアイデアが生まれるのです。

さて、それでは、この3つの要素について、どのように考えればよいかを考えてみましょう。まず、「聞かない」ことについてです。一番最高の方法は、物語を語ることです。ストーリーには、とても大きなパワーがあり、非常にパワフルです。皆さんは、子どもの頃に物語を聞かされたことはありますか？言うことのきかない子どもも物語だけは、すんなり聞きます。物語は親の言うことを聞かない子どもさえも素直にさせる、静かにさせる力があります。自分の商品について、どんな物語がバックグラウンドになるかを知って、それを語れば、聞かないお客さまに聞かすことができます。人生はストーリーです。何かを作る

とき、何かをするとき、人生を生きるとき、すべてがストーリーです。

次に「信じない」お客さまを信じさせる方法です。物語で始めて、たとえ聞いてくれたとしてもあなたの言っていること、あなたのやろうとしているサービスを信じてもらえなければ買ってくれません。100%信じません。もし彼らを1%だけでも信じさせようとしたら、どうすればいいのかを考えると、証拠を見せるとか、具体的な数字で証拠を表すとか、写真を出すとか、お客さまの声を具体的に出して、顔写真も出してとか、色々なことを考えると少しは1%は信用してもいいかなと考えるわけです。

最後に絶対に行動しない人に行動してもらうには、「行動しないと損だ」とおもわせなければなりません。限定性は有効です。しかしきちんとした理由をつけなければなりません。「今すぐ行動しなければ、あなたはここまで損をするんですよ。それでもいいんですか？」と言う必要があります。

アイデアは、その商品によって、そして皆さまによって違います。でもこのアイデアが出るかどうかは、この3要素を考えるかどうかにかかっています。考えれば「脳」が働いてアイデアが生れてくると思います。

田淵 裕哉