

研修では
コンビネーション・パンフを活用します。



Catch Ball Club

企画・開発：特定非営利活動法人キャッチボールクラブ
E-mail: kuramitsu@catchballclub.jp

Copyright: Masaki Kuramitsu, Catch Ball Club. Printed in Japan.

注文を増やす 営業の仕組みを+する



【個客対応編】

「あの手この手」の達人を養成する

Matching+TM

Catch Ball Club

あの手この手の達人を養成する

虎の巻

営業のプロには不要ですが...

注文したくなる
セールストーク トレーニング プログラム
注文を増やすプロの技を伝授する仕組みがあります。

お試しあれ!

Step
1

相手を見極める
コツ

- ①社会性(A・B) ②適応性(D・E)
- 相手の個性の強みを発見し
- ストレス・コントロールをアドバイスする
- ※自分の個性の強み発見も行う



Step
2

相手に合わせる
ツボ

- ①アプローチ ②ヒヤリング
- ③プレゼンテーション ④クローージング
- それぞれの機会の対話をアドバイスする
- ※⑤フォローアップも含めて研修する

科学的営業 <Matching+> サポート概要

Step 1

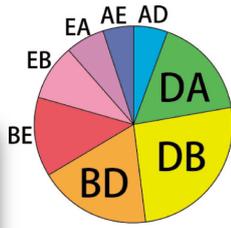
コツ

思わず いいね! と、クリックしてしまう人間関係(マッチング)を理解する。

① チーム登録して個性チェックする

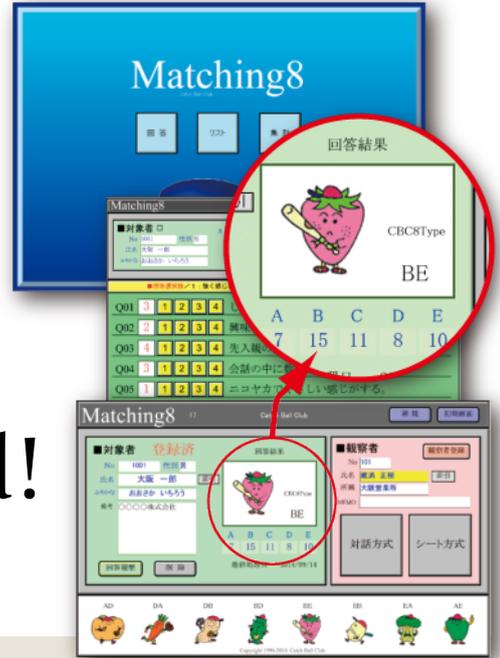
※詳しくは、小冊子「キャッチボール入門」を参照

- 1) 本部にメール送信
 - 2) アンケートに回答
 - 3) 結果メールを返信
- ※キャラクター成分比率を報告します。



② 相手の個性(強み)を検証する

※ツール【Matching8】を無償提供(会員限定) Windows, Macintosh, iPad対応



We just clicked!

「私たちは、意気投合しました」ってこと。



◎個性チェックは、採用支援としても実施しています。

Copyright 2014; Catch Ball Club. All Rights Reserved.

開発背景 1

組合せ次第で気が変わる

「意気投合する」「永い付き合い」の秘訣

注文を増やすためにその1
合意形成のツボを押さえる

彼ヲ知リ己ヲ知レバ、百戦シテ殆ウカラズ(孫子)

初対面で仲良くなるうとか、何かに興味を持たせたり、動機付けしようとしてたり、最適な対話や支援をするなら、相手を知るだけでなく、組合せを知ることが大事です。思考行動パターンの違いから生じる影響を考慮するのは、孫子の兵法も、互いを知ることが不敗の前提条件です。

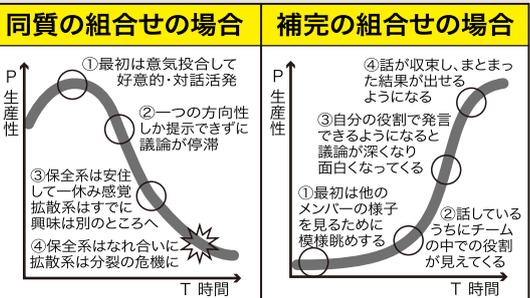
●「すぐに意気投合する」組合せは、同質
第一印象に失敗しない、すぐに合意形成できる話し方は、相手の個性に合わせていくことです。

●「永い付き合い」の秘訣は、組合せによる目標設定
ノリが合う関係なのか、役割分担が合う関係なのか、組合せによって最適な関係性(付き合い方)が異なります。

あの手この手の達人とは、組合せ別の名脚本家です。

▼初対面プレゼンテーション時には、同質的対応が効果的
▼クロージング・フォローアップには、補完的対応が効果的

■組合せによる合意形成比較 ※詳しくは、研修にて解説

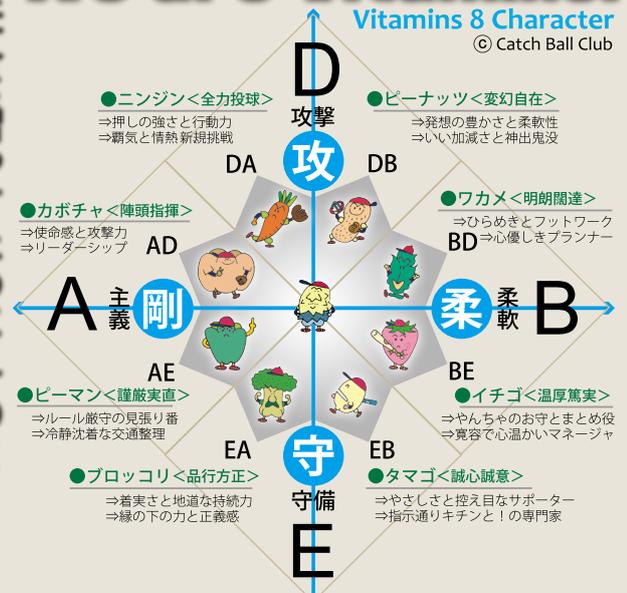


継続 契約 初対面 支援 時 時 時 時

開発背景 2

個性で動機付けが異なる

We are Vitamins!



注文を増やすためにその2
心理学的なストレスに配慮する

■ストレス・マネジメント

因子	A	B	C	D	E
ストレッサー	否定	無視	不合理	拘束	放任
ストレス状態	独善的・排他的 批判的	介入的・自虐的 逃避的	機械的・詭弁的 自己中心的	反抗的・衝動的 攻撃的	消極的・妥協的 従属的
マネジメント (個性の肯定)	自己肯定	注視	判断依頼、委譲	自由発想の依頼	具体的指示
技術	基本は、受け入れること=カウンセリング技術 ©K.Kobayashi				



A



APPROACH アプローチ

■要点: 「敬意」

「敬意」とは、こちらの考えを押し付けるのではなく、まず相手の考え方を尊重しようと心がけることです。通常、同じAタイプ同士の出会いは、互いの頑固さがぶつかり合い、険悪なムードになる可能性があります。まず敬意を表すことです。

☆成功: 「礼儀正しく」

年上、年下に関係なく、礼儀正しい対応に好意をもってもらえます。礼儀正しさは、個人においては、言葉づかいや態度に表れます。組織においては、経営理念や営業方針、取引ルール等に表れます。相手のための、ブレない軸をもつことです。

★不成功: 「失礼」

礼儀正しく出来ないことが、失礼にあたります。一人ひとりを尊重できないことが失礼にあたります。自分たちの都合だけで判断したり、十把一絡げ的な発想は失言となつて、あとあとまで禍根を残します。普段からの人間関係、社会への思い、仕事への使命感や責任感が無意識に表出します。ご注意ください。

HEARING ヒヤリング

■要点: 「主義を聴く」

まず、相手の考えを聴かせていただき理解しようとするのが大事です。その姿勢を見せるだけでもいい…という語弊がありますが、仕事における目標や過去の人生体験などから腹にすえかねているところを聴くことができれば、言うことなし！です。

PRESENTATION プレゼンテーション

■要点: 「結論から」

このタイプは、情報の内容が聞くに値するものかどうか、また自身の価値観から善悪の判断を下したくなりますので、何よりもまず、結論から話し関門を突破する必要があります。相手のストライクゾーンに直球を投げることです。ぐだぐだと前置きが長くなったりすると、二度と会う機会を失う可能性もあります。

☆成功: 「実に有意義である」

有意義とは、相手の価値観に合うかどうかです。賛同できることには、すぐに支持表明の反応をすることが関門突破への第一歩です。相手の「主義」や「目的」、「こだわり」を支援するための提案であることを伝えることができれば、◎のプレゼンです。

★不成功: 「否定」

上から目線の態度や発言は、喧嘩を売ることになります。例え相手の考え方に違和感があっても、せっかくの発言を打ち消すような物言いや、否定をしているつもりがなくても、自分たちの考えを主張し過ぎると、初戦敗退ということになります。

CLOSING クロージング

■要点: 「理想のために」

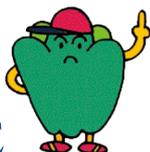
※通常的手法を変えずに“前置詞”を変える。(詳細は研修にて)



AD

AB

AE



B



APPROACH アプローチ

■要点: 「謝意」

「謝意」とは、日頃の尽力に対してのねぎらいと感謝の気持ちです。「ご苦労様」よりも「お疲れ様」、「お疲れ様」よりもやはり「ありがとう」の方が最適です。出会えたことを喜ぶ「ようこそ」からはじまり、この方の存在を大切に思う気持ちを伝えましょう。

☆成功: 「仲良く」

仲良くとは、互いに思いやる関係です。普段から、自分のことよりも家族のことや他人のために労を惜しまず働き続けてくれたこの方には、「ここでは、貴方のために私たちがいますからね」と、ねぎらいの言葉をかけてあげたいものです。

★不成功: 「冷淡」

こちらがどんなに質の悪い対応をとっても、このタイプの人には柔軟に受け入れてくれますし、笑顔を返してくれますから、本当の気持ちが変わりにくい状態になります。冷たい態度とは、積極的でない行動です。相手からの反応を待つ態度です。いつしか、このタイプの人を悩み込ませていくことになります。

HEARING ヒヤリング

■要点: 「関係を聴く」

関係とは、その人の周囲の人間関係のことです。誰かのために生きることが、自分の人生と言える人です。必ず、その人にとっての大切な人がいらっしゃいます。その大切な人を発見するのです。発見できたときから、応援の仕方がハッキリします。

PRESENTATION プレゼンテーション

■要点: 「どちらでもいい」

このタイプは、主張するよりも傾聴することが得意なので、いつでもどんな話でも聞き耳を立ててくれます。結論から話をしようが、事実から話をしようが、ちゃんと聞いてくれます。しかし、それに甘えてしまうと、つい長話になってしまうので要注意です。

☆成功: 「もっと喜ばれる」

誰かのためになる話であること、それが自分にとって嬉しくなる話であること。日々献身的に生きる方へのお薬は「ありがとう」と「よろしく」の言葉です。頼りにされることが元気のもと。もっと喜んでもらえる期待感をプレゼンすることです。

★不成功: 「無関心」

自分の存在を喜んでもらえない状態や頼りにされない事態は、存在感を喪失して最も辛い状態になります。無関心な反応、無視する反応は、最もしてはならないイジメ行為となります。(日本人らしさが失われて、日本が元気をなくしているのは、これが原因でしょう)

CLOSING クロージング

■要点: 「誰かのために」

※通常的手法を変えずに“前置詞”を変える。(詳細は研修にて)



BD

BA

BE





D



APPROACH アプローチ

■要点:

「親近感」

「親近感」とは、身近かで親しみを込めた接近方法です。初めて会った気がしないあの感覚です。親密な対応は、いっぺんに気に入ってもらえます。目立つこともイジラレルことも嫌いではありません。初対面は、同じDタイプかBタイプが最適です。

☆成功: 「特別扱い/サッサと」

特別といっても、ちょっとしたことでいいのです。「あなただけに…」「ステキですねえ」「面白いですねえ」「違いますねえ」「どうぞ、奥の席に…」など気持ちを込めると、調子が合ってきます。スピーディな印象もお気に入りの条件です。

★不成功: 「無愛想」

このタイプへの無愛想は、失望の原因となります。無愛想な相手には興味を持たなくなります。無難に何もしない対応は、無愛想と同じです。「しばらくお待ちください」と十把一絡げに待たされるのは大嫌いです。気が短いではありません。Eタイプのように気が長くないだけです。心理的な決定的違いです。

HEARING ヒヤリング

■要点:

「好みを聴く」

好みとは、趣味や趣向、企み等で、その人ならではの世界を聴くことが第一です。自分に興味を持たれることが最も嬉しいことだからです。「お忙しいですか」などと世間一般のセリフは嫌われます。今、何にワクワクされているのか、夢を聴くに限ります。

PRESENTATION プレゼンテーション

事実から/アバウトに/興味本位に

興味のある話題からはじめるのがベストです。予想外の展開になることもあり、勝手に結論を用意しておかないほうが、随時変化する要望に対して、臨機応変に対応することができます。場合によって、結論は、一般的な判断として紹介することも可。

☆成功: 「もっと面白くなる」

面白い!と言わせたら成功です。好みに合えばOK!です。しかし、好みといっても、発想の天才ですから、思いつきでコロコロと変化します。変化することが好みともいえます。思い描く近未来のイメージに、どんどん共感の拍手(反応)をおくれれば完璧です。

★不成功: 「ゴール不明」

「ゴール不明」とは、何のためにやるかが曖昧なことです。結果的に面白いことになるのかどうか重要なのです。何をやるか、どんな方法でやるかは、選択肢があるか自由裁量の方がやる気になります。細かい手続きや世間一般の話は無駄です。手順が固定的で複雑な場合、面倒くさくすると平気で離脱します。

CLOSING クロージング

「得する/新しい/他と違う」

※通常的手法を変えずに“前置詞”を変える。(詳細は研修にて)



DA

DE

DB



E



APPROACH アプローチ

■要点:

「安心感」

「安心感」とは、控え目な距離感をもって、押し付けがましくなく、無理のない関係性が成立する感覚です。無難であれば安心なわけです。初対面は、同じEタイプかBタイプが最適です。馴れ馴れしさは不快の元となり、約束の急変等は不安の元です。

☆成功: 「一緒に/キチンと」

「一緒に…を」は、同じ側に立って、同じペースで傍にいたことが伝わり、安心感を与える重要な一言です。「詳しくはキチンとお伝えしますから、ご安心ください」…とおだやかにゆっくりと話せばいいでしょう。※せっかちな行為には違和感を感じます。

★不成功: 「無遠慮」

無遠慮とは、なれなれしいことや、無神経さも同様です。このタイプには、初対面では近づき過ぎるのもタブーです。まして、身体に接触するのはもっての外です。特別扱いも不安をあおってしまうことになり逆効果です。目立たない方がいい。Dタイプの無遠慮な行為に対する不安から心を閉ざし無反応になります。

HEARING ヒヤリング

■要点:

「悩みを聴く」

悩みとは、ビジネス関連に限っての場合もありますし、健康に関することや人間関係等、もっとプライベートな悩みである場合もあります。「次の一手」を一緒に考えることができる関係性がこのタイプとの最適な支援関係となります。「夢より団子」です。

PRESENTATION プレゼンテーション

結論から/具体的に/順番に

まず、不安や悩みを解消する結論を伝えることがベストです。安心感を与える情報こそ、そのあとの話に聞く耳を立ててもらおう必須条件だからです。結論後回しの話は、不安感を増大させます。あとの説明は、資料を渡し、具体的に手順を説明します。

☆成功: 「もっと安心できる」

目標を共有する大切さによく言われますが、実は、このEタイプには、それだけでは不十分なのです。具体的な方法・手順を示し、作戦を共有することが一番のプレゼンテーションになります。これなら、もっと安心できる、もっと安定する!が目標です。

★不成功: 「手順不明」

「手順不明」とは、次に何をすればいいのかわからない状態です。具体的な方法が理解できないと不安がつり、脳の機能が低下し反応も鈍くなります。返事がワンパターンの場合は、すぐに説明法を変えてください。手順書やマニュアルを渡せば、安心感が増しやる気も回復します。「こうすれば…こうなる!」です。

CLOSING クロージング

「損しない/遅れない/皆と同じ」

※通常的手法を変えずに“前置詞”を変える。(詳細は研修にて)



EA

ED

EB

