

営業力UPに繋がる話題の心理学

脳と心のマニュアル “NLP”をご紹介します！

目次

1.はじめに

はじめに	P04
実際の悩み	P05

2.NLPとは

NLPとは	P06
メリットについて	P07
NLPに欠かせない“ラポール”とは	P08

3.各種技法

ミラーリング	P09
バックトラッキング	P10
ペーシング	P11
キャリブレーション	P12

4.おわりに

まとめ	P13
免責事項	P14

1.はじめに

営業スキルアップに繋がる心理学とは何か？

こんにちは。CHINTAI資料作成担当です。

今回は、心理学にまつわる営業テクニックをご紹介します。
資料を作成するにあたり、心理学でコミュニケーション能力や営業能力は
どのように向上させられるのかについて調べてみました。
その結果、**心理学と営業は密接な関わりがある**という事が分かったのです。

そこで、一体どんな心理学が営業能力の向上に繋がるのか？という点ですが
多くのトップ営業マンが**「NLP」と言う心理学を学び、営業スキルを向上させている**ようでした。

本資料でご紹介している「NLP」を通じて、
どういう風に営業スキルや、コミュニケーション能力のアップに繋げていくのかを
学んで頂けると幸いです。

2.実際の悩み

お客様と会話をする上で、こんな悩みはありませんか？

- ・ どの風風に会話を切り出せばいいのか分からない
- ・ 物件案内中の車内で、気まずいと感じるときがある
- ・ お客様が何を考えているのか分からない
- ・ そもそもコミュニケーションの取り方が分からない



3.NLPとは

NLPという言葉をご存知ですか？

NLPとは「Neuro Linguistic Programing（**神経言語プログラミング**）」の略称で、別名「**脳と心の取扱説明書**」と呼ばれる**心理学・言語学・心理療法**です。

ひとつずつ説明していきます。

Neuro「神経回路」

日頃人間が生活する上で感じる
「**五感**」に関わる部分

人間は、外界の情報や経験を
五感を使って脳に伝え、
その情報を認識し記憶として保持しています。

Linguistic「言語」

言語による情報を加える

五感を使って情報・経験を認識したものに
言語による情報を加えて
記憶を確実なものにします。

Programing「プログラミング」

コンピュータのように、人間の脳も
プログラミングされている

例えば「Aという事象が発生したら
Bというパターンで身体を動かす」等
人間の脳もプログラミングされています。

4. メリットについて

NLPの様々なテクニックを使う事で**メリット**が生まれ、**営業スキルの向上**につなげる事ができます。

メリット①

コミュニケーションスキルの向上

お客様との会話がスムーズになる

メリット②

プレゼンテーション能力の向上

伝える力が身につく

メリット③

深層心理の原理・原則を理解できる

相手の気持ちが分かる

メリット④

悩みや問題の効果的な解決法が身につく

自己肯定感の向上に繋がる

5.NLPに欠かせない“ラポール”とは

ラポールとは？

ラポールとは、フランス語で「架け橋」を意味します。
心理療法の世界では信頼関係を構築する方法として、
相手と自分の心が通じ合い互いに信頼し相手を受け入れている状態の事を指します。

次のページより、NLPに欠かせないラポールを形成するテクニック
「ミラーリング」「バックトラッキング」「ペーシング」「キャリブレーション」についてご紹介します。

ミラーリング



バックトラッキング



ペーシング



キャリブレーション



6-1. ミラーリング

1. 相手の姿勢やしぐさを合わせる“ミラーリング”

ミラーリングとは、**相手の姿勢やしぐさを鏡のように合わせる事**をいいます。
鏡のように相手に合わせる事によって、相手は自分と「**似ている・近い・同じ**」であるという感覚を持ち
親近感や安心感を抱きます。

ただ、あからさまにやり過ぎてしまうと
「**真似されている**」と**不信感を与えてしまう**可能性もあるので、
営業で使用する際は、違和感なく合わせる事を意識します。

相手に「**自分と同じなんだ**」と自然と思ってもらい、**安心感を与える事**がミラーリングのポイントです。



6-2.バックトラッキング

2.相手が発した言葉を繰り返す“バックトラッキング”

バックトラッキングとは、**相手が発した言葉を繰り返して会話を進めていく**聞き方の技法です。これを意識して相手との会話を進めていくと、「**自分の話を聞いてもらっている**」「**受け入れてもらっている**」という好感や安心感、そして信頼感を、相手に与える事ができます。

賃貸営業に例えると、お客様が「〇〇なお部屋を探しています」と言ったとき「〇〇なお部屋をお探しされてるのですね」という風に自然と繰り返してみる事で、うまく**コミュニケーションを取るきっかけ**に繋げる事ができます。



6-3. ペーシング

3. 話し方やリズムを合わせる“ペーシング”

ペーシングとは、**相手の話し方やリズムを合わせる事**をいいます。
合わせるポイントは、「話すテンポ/スピード」「声の大きさ」「声のトーン」「語尾の強さ」です。
人は一番耳にしている言葉や話し方は自分自身だからこそ、
「居心地の良い」話し方は自分自身の話し方に似ているといわれています。

お客様とお話しをする上で、自然と店舗やスピードを合わせると
「居心地の良い存在」という**安心感を相手に与える事**ができます。



6-4. キャリブレーション

4. 相手の様子を探る“キャリブレーション”

キャリブレーションとは、雑な表現をすると「空気を読む」という事で、相手の「表情・態度・声のトーン・姿勢」などから、**相手の様子を探るコミュニケーション方法**です。これを行う中で、相手の本音を探り、相手との関係をしっかりと築いていく事が大切になります。

営業で特に初対面であれば、思っている事を全て相手に伝える事は難しい事です。相手の様子を伺いながら、**先回りして思っている事を伝えると、相手からの信頼を得る事**が叶います。



7.おすすめの書籍

NLPを学ぶための、おすすめ書籍をご紹介

日本一やさしいNLPの学校



NLPを基礎から理解できる入門本

基礎的な内容だけではなく、NLPの使い方を知ることができる一冊。一から理解したい方にオススメです。

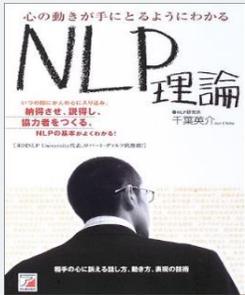
一瞬で自分を変える法



NLPを利用した自己啓発本

力強いメッセージが多く読んでいて引き込まれる内容。全世界で1,000万部を突破したベストセラー本です。

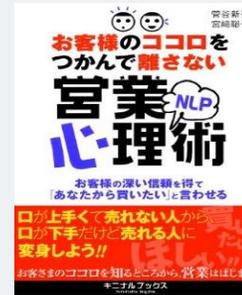
相手の動きが手にとるようにわかるNLP理論



やる気を高める方法や目標達成の仕方が理解できる

NLPを自分に使う方法が分かる一冊。応用以外にも、他の本とは違った視点からNLPを学びたい方にオススメです。

お客様のココロをつかんで離さない営業心理学



営業を成功させる極意が学べる

コミュニケーション全般ができる一冊。NLPを通してコミュニケーション能力を高めたい方にオススメです。

8.まとめ

まとめ①

NLPは営業に結びついている

どう話せばよいのか、信頼を得られるのか
この人から契約したいと思ってもらえるのか
まずはNLPを学び、実践する事が重要です。

まとめ②

営業スキルの向上に繋がる

「お客様とうまくコミュニケーションが
取れない」と悩んでいる方も、
NLPという心理学を学び、理解し
積極的に実践していく事が大切です。

まとめ③

“苦手”や“悩み”を解決できる

様々なテクニックを実践してみる事で
これまで苦手だった事がうまくいったり
相手の反応がこれまでと違ったりと、
営業スキルに大きな変化が生まれます。

9.免責事項

提供する情報について

- 1.当資料に掲載している情報の正確さについて可能な限り努力をしていますが、その正確性や適切性に問題がある場合、告知なしに情報を変更・削除する場合があります。
- 2.当資料を用いて行う一切の行為・被った損害・損失に対しては一切の責任を負いかねます。あらかじめご了承ください。

弊社提供サービスのご紹介 ふどサーチ

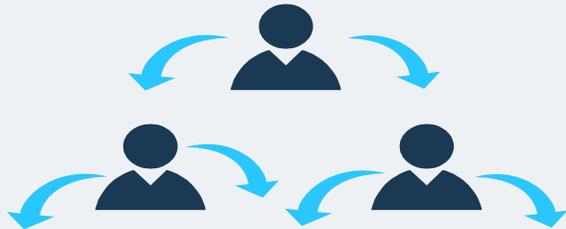
ふどサーチとは、**契約意思の高いお客様**が、
 ユーザー評価や詳細な店舗・スタッフ紹介から**自分に合うお店を探す**ための、
 新しいお部屋探しのサービスです。

ふどサーチ



契約したいお店を探す

ユーザーと店舗の双方向からの発信でお店をアピール



「良い店舗」をアピール

ユーザーと店舗の双方向からの発信でお店をアピール



クリーンな情報を提供

第三者機関と連携した適正な情報提供体制



導入のメリット

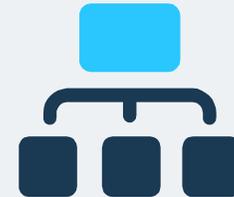
ユーザー評価



契約確度の高いユーザーと繋がることできる

どのお店に任せたいかを軸に問合せが入るので、情報確認などの薄い反響ではなく、契約確度の高い反響を獲得できます。

店舗・スタッフ紹介



広告出稿の手間や費用の削減が可能

シェアを取るための物件数維持の手間や他社差別化のための、広告オプション費用が不要なので、効率的な集客を実現。



多方面からの発信で情報の信用性が高まる

広告では発信しにくかった、接客の質やサービスの良さなどは、ユーザーから伝えてもらうことで、信用度の高いアピールが可能。

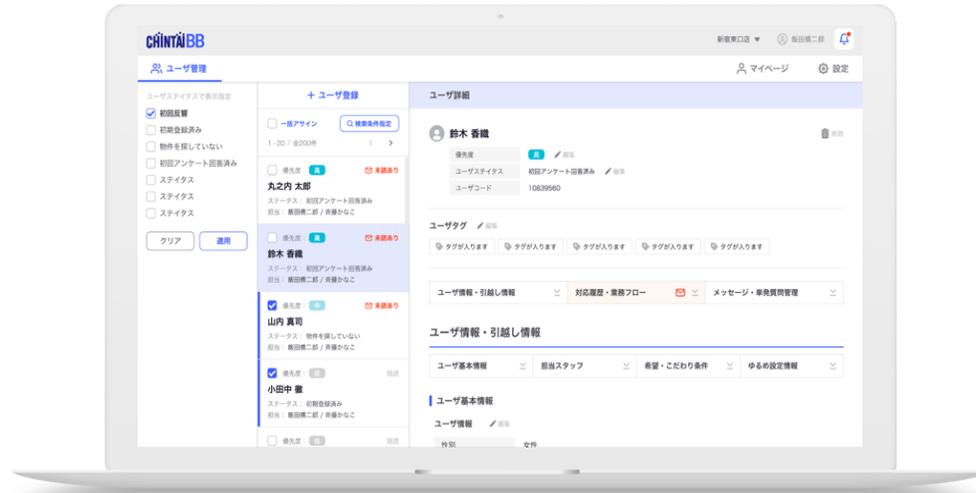
料金について

初期費用も無料！

	メニュー	フリープラン
料金	掲載費用	0 円/月
機能	店舗情報	○
	クチコミ	○
	Googleマイビジネス クチコミ取込み	○
問合せ 種別	店舗問合せ (メール・電話)	○
	来店予約	○
	一括見積り相談	○
	物件オファー	○
	LINE問合せ	○

弊社提供サービスのご紹介 CHINTAI BB/反響管理FA

反響管理FAとは、「顧客管理・反響対応・追客」を
 まとめて効率化するシステムです。



顧客管理

- ✔ 顧客の一覧化
- ✔ 希望条件の一覧化
- ✔ メッセージの一元管理

反響対応

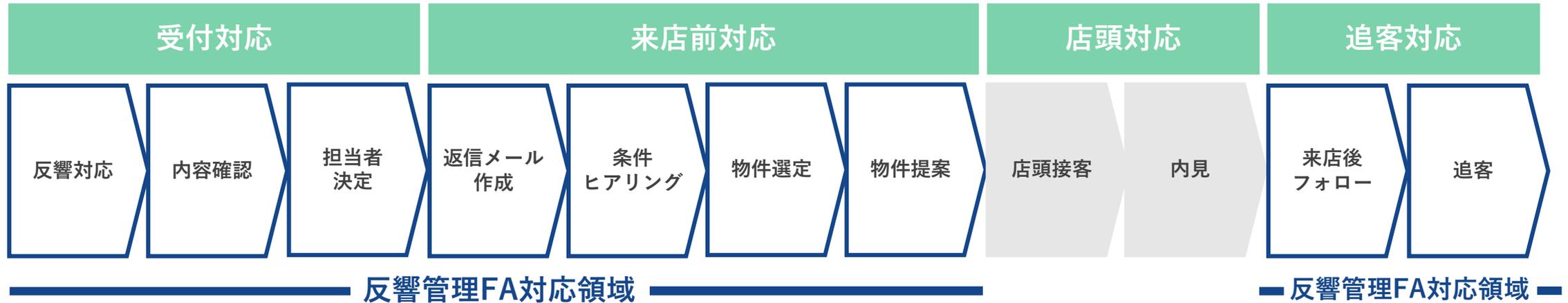
- ✔ シナリオ別自動返信
- ✔ 希望条件の一覧化
- ✔ メッセージの一元管理

追客

- ✔ 自動選定・提案送付
- ✔ 手動による追加提案
- ✔ 主要ポータルサイト掲載の
物件取込昨日

反響対応業務の75%が削減できる

反響対応の一般的な流れ



反響対応を
約75%削減!!

※1店舗あたり全スタッフの反響対応時間の推定合計：平均127時間/月（残業時間含めず）

※削減効果は概算であり、効果を保証するものではありません。

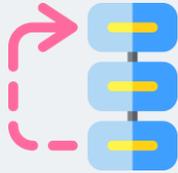
※自動化範囲により、削減効果も変動いたします。

代表的な5つの機能



柔軟な自動返信を実現

年間10万顧客の対応で学習したシステムが、返信対応をサポート。不動産仲介業務の実態に即した自動回答を可能にしました。



対応優先度を可視化

初回問合せ、自動送付アンケートの内容から見込み客の状態を判定。多くの反響の中から、優先すべき見込み客を臥さずアプローチできます。



長期追客サポート

希望条件に合う物件を自動で選定・提案するだけでなく、担当者が手動で追客でき顧客志向の提案が可能。主要ポータルサイトの物件も提案できます。



反響情報を一元化

顧客との全てのやり取りを集約し、管理します。内見前など外出中でも送信内容や過去の履歴を確認できます。



多彩な業務サポート

反響対応業務を効率化するだけではない、多様な便利機能で賃貸仲介業務をトータルサポート。

CHINTAI BB/ふどサーチ

反響から来店まで、 トータルサポート



ふどサーチ



CHINTAI BB



資料ダウンロード

