

社内研修資料

Text Samples

研修資料 №1

アサーティブ・コミュニケーションを理解し
自分に取り入れ営業力を強化する

1. アサーティブって何？

<4つのキーワード>

自分の気持ちや考えを、まっすぐに表現するやり方のことを、アサーティブな態度と言います。ライフスキル(生き方の技術)の中では、対人関係のライフスキルにあたります。このスキルを練習するのが、「アサーティブ・トレーニング」。

キーワードは「**対等**」「**率直(そっちょく)**」「**誠実**」「**自己責任**」です。

「**対等**」というのは、自分が相手よりも上だとか、相手より下だとか、そういう考えにとられることなく、同じ立場の人間として向き合うこと。

「**率直**」とは、遠まわしに言ったりくどくど言いわけしたりせず、気持ちや意見をシンプルな言葉にすること。

「**誠実**」とは、自分にも相手にも正直に、心をこめて向き合うこと。

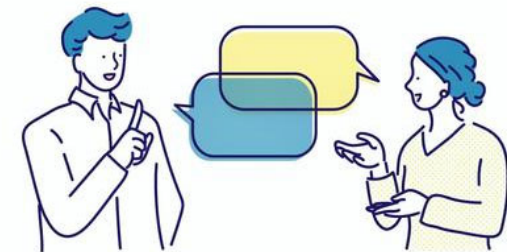
「**自己責任**」とは、自分がどうするかを自分で決め、結果にも自分で責任を持つこと。人の言いなりになったり、人のせいにしないことです。

アサーティブ(Assertive)とは、日本語で「**自己主張すること**」です。しかし、ここでいう自己主張とは、単に自分の意見だけを押し通すことではありません。自分の意見や要望を適切に伝えて、相手を尊重しながら問題解決にもっていくことです。

前ページでも話しましたが、「アサーティブ (Assertive)」とは、直訳すると「自己主張」のこと。ここで、皆さんは、疑問に思われたのではないのでしょうか？

『自己主張』ばかりしても、相手のことの言うことをしっかり聞かないと、相手の気持ちが満足しないので、結果は出ない(セールスでは失注)のではないかと？もちろん、その通りです。

アサーティブとは、直訳通りの「自分の意見を無理に押し通すこと」ではないのです。



アサーティブとは、相手を尊重し、誠実に、率直に、対等に自分の要望や意見を伝えるコミュニケーションです。

もう少しわかりやすく説明すると、相手を傷つけることなく、自分の気持ちを伝えて理解してもらう「自分の気持ちや考えを表現するやり方のこと」を言います。

3. アサーティブがもたらす成功とは！

今までに、優れたコミュニケーターや、トップセールスマンを分析した結果、共通のスタンスとしてあげられるのが「**アサーティブ**」だったのです。

これからトップセールスも使っているビジネスに使える「**アサーティブのコツ**」を具体的な事例を交えながらお話させていただきますので「**アサーティブ**」を使いこなして、コミュニケーションの達人になりビジネスでの成功(**トップセールス**)になりましょう！



アサーティブを学ぶことで、無意識に主導権を握る

Examples: アサーティブでないと、相手にどのような印象を与えるか？

3. 必要以上に卑屈になっていませんか？

あなたは、コミュニケーション(交渉・商談)で**必要以上に卑屈**になっていませんか？

私が以前に他の営業社員を交えて研修講師をした時に指導したポイントがあります。

もちろん、営業マンだけでなく、コミュニケーション全般につながるコミュニケーションの原理原則ですので、具体例をご紹介します。

それは！

「すいません、今日は、お忙しいところお時間をいただき、申し訳ございません。」とか、

「すいません、私が、やらさせていただきますので、もうしばらくお待ちください」のように

必要以上に「**へりくだった態度**」をとるときです。

営業(セールス)で「契約取れない。なぜだろう？」と思った時に「**必要以上に卑屈になっている**」ことが原因になっている場合があります。

「**アサーティブ**」をマスターし、お客様と対等に会話ができるようにすることが契約獲得の近道です。

解説:「卑屈」とは自分を必要以上にいやしめて、妥協したりいじけたりすること。日常でも「あの人卑屈になっているよね」などと使ったりしますよね。

お客様のいう事に対して、ペコペコ(へこへこ)した営業マンを見て、お客様はどのように思うと思いますか？



こんなにへりくだるのは何か**裏**があるのではないか？

何か**隠**しているのでは？

騙そうとしているのではないか？

欠陥商品なのか？

何か**言**えない理由があるのでは？



などと、意識的か無意識的か「不審」に思われてしまいます。

つまり、営業マンが「**必要以上にへりくだること**」は、お客様に「**商品やサービスには自信がないけれど、自分を持ち上げることにより一瞬でも気持ちを良くさせて、売りつけてしまおう！と思っているのではないか？**」と、疑われ結果として**不審**に思われてしまうのです。

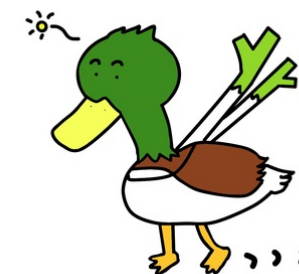
Point

お客様は、自信のあるプロフェッショナルから「**良い商品、製品**」を購入したいはずですし、けっして偉そうにしろということではありません。重要なのは、「**自信があつて謙虚**」が、プロフェッショナルセールスパーソンにふさわしい心構え・態度です。

以前、ちょっと怪しげな営業会社のセールスマネージャーと話したときの事をお伝えします。

彼が、「**カモの見分け方ってわかりますか？**」と質問してきたんです。

※表現は悪いですが、皆さんに分かりやすくするために、そのままの言葉を引用しますが！！ 彼が言うには！



セールスマネージャー曰く



受話器の向こうで、

「**あっ**、それはですね。」とか、

「**あっ**、申し訳ございません」とか、

短い「あっ」を連発する奴がカモなんだよね。

★皆さんどう思われました？

講師の私は、営業部門も技術部門も経験していますが、なんでも聞いてくれそうな、嫌な事でも嫌といわない人物は、言い方が悪いかもしれませんが、そりゃ「**いいカモやねと**」納得して聞いていました。

前ページからの続きで 「あっ」を連発する人は、

- 1) **自信がなく、人の言いなりになる**人の可能性が高い
- 2) 「自分の立居振舞(たちいふるまい)が**相手にどのような印象**を与えているか？」を考えていないということです。

つまり、「あまり頭が良くないんじゃないか？」というイメージを与えてしまいます。

逆に、我々は、お客様に信頼頂けるような立居振舞をする必要があります。

「すいません、、」の連発や、**「あっ、、」「あっ、、」**の連発はお客様を不安にさせ、不信感を誘います。

Repost

重要なので何度も繰り返しますが、**「自信があつて謙虚」**がプロフェッショナルセールスパーソンにふさわしい心構え・態度です。

だから、アサーティブなコミュニケーションを身につける必要があるのです！

上司が部下に「**お前、営業のセンスがないな**」と思うときは、このように必要以上に卑屈に話している話し方が原因だったりします。

日常生活は「**卑屈な必要以上にへりくだった**」話し方をしているのに、商談の時だけいきなりアサーティブな話し方ができるわけではありません。

営業社員のみならず、ビジネスマンとしては、日常生活から、アサーティブの伝え方を訓練する必要があります。

Specific examples

場面⇒何かをしてもらったとき

×:すみません

○:ありがとうございます！ 助かりました！

場面⇒お店の人に声をかけるとき、

×:すみません！

○:お願いします。 注文お願いします。

場面⇒謝るとき

×:すみません！

○:ご迷惑をおかけしました。申し訳ございません。

※「すみません」と謝られても誠意が伝わらず、逆に「火に油を注ぐ」結果になりかねません。

Specific examples

場面⇒お茶か珈琲、どちらがいいかと聞かれたら

×: 珈琲でいいです

○: 珈琲をお願いします！



場面⇒製品在庫確認の問い合わせに対して



×: コレしかありません。

○: コレをご用意できます！
この商品はすぐにご用意できます！

※同じものでも「コレしかない」と言われると、「**売れ残りや不良在庫**」のような**マイナス**なイメージがして、がっかりしてしまいます。

先ほどもご説明しましたが、お客様は自信のあるプロフェッショナルから「よい製品」を購入したいと考えています。



×: すみません、今日は、お忙しいところお時間をいただき、申し訳ございません。



○: 本日は、貴重なお時間を頂き、ありがとうございます！

●●さんにとって、有意義なお時間になりますので、ぜひ、ご期待ください！

プラスの表現に言い換えてみると、お客様が、商談時に、受け取る印象は、全然変わることが想像できると思います。

次に、コミュニケーションの種類についてですが、人間のコミュニケーションは、3つに分類して考えることができます。それは、アサーティブコミュニケーション・ノンアサーティブコミュニケーション・アグレッシブコミュニケーションです。

次のページでは、6つの角度からそれぞれのタイプがどのように異なるかを説明します。

1) 交流パターン

2) 印象

3) 会話の特徴

4) 表現の特徴

5) 相手とのコミュニケーション

6) 意思決定

	アサーティブ	ノンアサーティブ	アグレッシブ
交流パターン	自分も他者も尊重する	他者のみを尊重する	自分の身を尊重する
印象	オープン 穏やか	閉鎖的 不安げ	攻撃的
会話の特徴	相手により態度や 姿勢が変わらない	意味もなく 「すみません」と	相手を言い負かして 自分の言い分を通す
表現の特徴	ポジティブ表現が多い	謝罪やあいまい表現が 多い	ネガティブ表現が多い
相手との コミュニケー	自然な反応 的確なアドバイス	反応がない 顔色をうかがう	批判的・感情的 意味もなく競争的
意思決定	矛盾のない結論を 探し求める	自分で 意思決定できない	自分の結論を 推し進める

アサーティブ・コミュニケーション

自分の考えの主張し、相手の考えの尊重もしながら、誠実に、対等に表現すること。

■ ノン・アサーティブ・コミュニケーション

自分の考えを主張せず、**必要以上に相手の要求を受け入れてしまう。**

■ アグレッシブ・コミュニケーション

自分の考えを主張するだけで、**相手の考えを尊重できない。**

アサーティブコミュニケーションのコツは、**相手(お客様の立場・気持ち)になって考えてみる**ことです。

心理学的視点ですが

今まで見てきたように、安易に「**すみません、。**」と言うのではなく、ちょっと言葉を工夫するだけで、相手(お客様)に与える印象はがらっと変わります。

アサーティブ例外:「すみません」が喜ばれる時って

ただし、例外的にアサーティブでない会話「**すみません**」も効果的になる時があります。

たとえば、初めてのスナックや居酒屋で、不愛想な店員がいたとします
一言、すみませんね！ ありがとう！ 忙しそうでたいへんやね！などと言うと、その時点から、オーダーが直ぐに通るようになったりします。

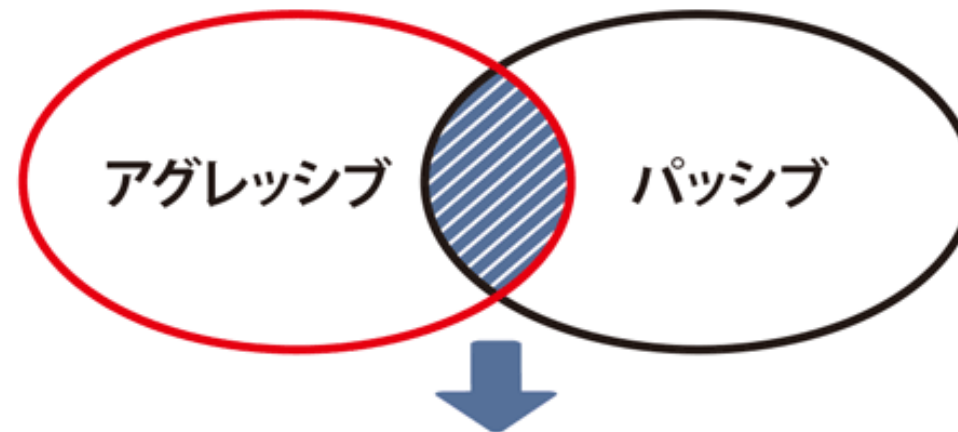
海外で駐在していた時も、いつもありがとう Thank you very much every time 、ごめんね Sorry 、とてもうれしい I am very happy. 等の会話が喜ばれ、相手の気持ちを癒す事ができます。

皆さんも、「**相手がどう言われたら嬉しいか？**」考えてくださいね。

私(講師の一番好きな言葉は、ありがとうございます。) 一番アサーティブな言葉だと思っています

ご清聴ありがとうございました。

アサーティブネス (Assertiveness) の訳語は、「自己主張すること」という意味ですが、アサーティブなコミュニケーションとは、自分の考えや意見を、正直にオープンに表現し、また同時に、相手の考えや意見を理解し、尊重して耳を傾けながら行う効果的なコミュニケーションです。



アサーティブコミュニケーション

自分の意見や考えは明確にするが、他者をも配慮するやり方