



# 信頼され、セールスで結果も出す！

## エステティシヤンの話し方6箇条

施術も大事ですが、プロのエステティシヤンとして働く上で同じぐらい重要なのが、セールスです。

しかし、化粧品やチケットをおすすめするセールストークを苦手とするエステティシヤンが多いのも、事実です。お客さまから信頼され、セールスの結果に繋げるための6箇条を、話し方のプロが教えます。

文◎宮北結僖

『言響（心に響く話し方）スクール』主宰

「化粧品を売らなくては……」「チケット

をおすすめしなくては……」と思えば思うほど焦ってはいませんか？ また、商品の話をするほど「押し売りのように聞こえるのでは」「悪いことしている気持ちになる」と、自分を必要以上に責めていませんか？

どうすればお客さまは「それいだけくわ

」継続して申し込む」と、気持ちよく納得して下さるのでしょうか？ 信頼され、セールスで結果も出せるエステティシヤンの話し方、6つのルールお伝えします。

### ①売らない！ すすめない！

自分が商品を使ってどうだったか・過去に使った人の話など、実際の体験話のみ話して下さい。体験話を思い出して話すことが重要です。その時お客さまが、「まだ使っていないのに、すでに使いこなしている姿」がイメージ出来たらベストです。

### ②聞かれたこと「だけ」答える

「これ、なんですか？」と質問されると張り切って、色々話してしまいます。しかし

それは売り込みに聞こえてしまうんです

ね。我慢して聞かれたこと「だけ」こたえ、あとは教えないでください。お客さまは聞きたいことはちゃんと聞きますから。

### ③口数はお客さまより多くならない

お客さまと信頼関係を築くのが上手い人は、「いかに自分がしゃべらず相手にしゃべってもらうか」を心がけます。お客さまが望んでいることは、「自分の事を知ってもらいたい」です。商品以上に、お客さまを知ってください。

### ④お客さまと同じ声のトーン・同じスピードで話す

ハキハキ話す相手なら自分もハキハキと、ゆったり話す人ならば自分も合わせて下さい。相手は気持ち良くなり、いろんなことを話して下さい。場が盛り上がりまことを話して下さい。相手が心を閉ざしてしまいます。自分の声も音です。相手の声（音）と、同じような声（音）で話せば、

ある程度の信頼関係は築けますよ。

### ⑤お客さまを兄弟・両親と思う

お客さまを両親、兄弟など大切な人と思って下さい。例えばあなたのお母さんが来店したら、どうしますか？ 精一杯親孝行したくて、心を込めて施術をしますよね。

日常から「人を思いやる気持ち」を常に持ち、普段の何気ないことから心がけてみましょう。「扉を開けた後、後ろから来る人をちよつと気遣う」「同時に自動改札を抜けようとした場合、にこつと笑って譲ってみる」など小さなことでもいいのです。

### ⑥あなた自身が商品です！

憧れられる女性になって下さい。「あなたみたいになりたい！」とお客さまに言われたら、最高に嬉しいですよ。そして「憧れる女性は自分です！」と言えるエステティシヤンになって下さい。そのためにどうするかを考えて行動すれば、必ずお客さまとの信頼関係は深まり、結果として売り上げもついてきますよ。

### 宮北 結僖（みやきた・ゆき）さん

西田敏行率いる劇団青年座を経て、TV・舞台等で活躍した後、20年の俳優経験を活かして『言響（心に響く話し方）スクール』を主宰。短時間で圧倒的な効果を体験できる魅力的なセミナーが好評。現在、「言響インストラクター」の育成に力を入れる。著書『お客様の心に響く話し方』（小社刊）など。メルマガ『言響通信』は、話し方のヒントが満載。登録すると「忘れられないほど印象に残る話し方7か条」が無料でもらえる。『言響公式サイト』<http://www.genkyo.net>



### お客さまの心に響くセールストークの心構え

- ✓ 売らないこと！ 商品にまつわる体験を話す
- ✓ 聞かれたこと「だけ」答える
- ✓ 口数はお客さまより多くならないこと
- ✓ お客さまと、声のトーン・スピードを合わせる
- ✓ お客さまを自分の兄弟や両親だと思う
- ✓ 商品は、あなた自身！