

誰でも明日から実行できる7ステップ共感セールス
～2回目・全体を通して必要なスキル②～

マインドック
代表 鈴木栄美子



マインドック 代表 鈴木栄美子

- ・米国NLP協会公認・NLP認定トレーナー
- ・米国催眠療法協会認定催眠療法士
- ・アルマクリエイション全脳思考マスター
- ・ジェイ・アブラハムのマーケティングマインドプログラム卒業。

2001年独立。独立前に数社の企業再生をしていたので意気揚々と独立するも売上不足でカードローン借りる生活になる。

神田昌典氏の顧客獲得実践会に入ったが、神田先生の衝撃の発言に、自分なりのノウハウの模索を開始。

2003年 アメリカNLP協会認定・NLPトレーナー資格取得。

2004年に会社設立。

順調に売上を伸ばし、大手企業から起業家までをクライアントにして、建設業から教育機関まで78業種100社以上をコンサルティング9割を増益。

フジテレビ、日本テレビからラジオにも出演。雑誌や新聞にも取り上げられる。

2020年に会社閉鎖。2024年に再稼働。

現在は、自分が作りあげた顧客心理に基づいた独自フレームワークによる集客方法を広めるべく活動中。



- ・クライアントの願望と現状を分析して、独自のウリを見つけてコンセプトとコンテンツを改善。
- ・チラシやSNS、ホームページのキャッチコピーから文章、デザインまで改善して販促物や広告を作成して集客人数をアップ。
- ・売上アップの公式と商品サービスの見せ方で売上を改善。
- ・「顧客心理」と「工程管理」と「資金管理」の知識を融合させてマーケティングファネルを作成して、増益。

顧客の購入頻度1.3倍や1年で売上5億円や月商400万円などの実績。

住宅施工販売、リフォーム、建設業全般、不動産関係などから情報商材やSNSコンサルタントなどの売上アップに貢献。

シティバンク・エヌ・エイ、ドコモシステムズ株式会社、リクシル、オリックス生命などの研修から大手企業、中小企業や個人事業主へのコンサルティングを行い9割を増益させる。



鈴木式コンサルティングとは



- 顧客心理の誘導ができる心理の知識
- ボトルネックを改善する工程管理の知識
- 6W3H全てを費用換算して考える資金管理の知識

3つのチカラの融合で開発した独自フレームワークでマーケティングとセールの悩みを解決。

今回の最終地点

コミュニケーション能力を300%アップさせ、誰と会っても、的確な対応ができるようになる。

相手の五感覚の表現を見抜き、
自分の言語、非言語(言語以外)表現を
調整することで、
コミュニケーション能力は
かならずアップします。





【演習】あなたは、どこの海が好き？

- 1・・・あなたは海岸にいます。砂浜は太陽を反射してまぶしいほどです。青い空の下にエメラルド色の海がどこまでも広がっています。
- 2・・・あなたは海岸にいます。波が寄せてはかえす音、カモメの声が聞こえます。遠くに子供たちの笑い声も聞こえます。
- 3・・・あなたは海岸にいます。砂の上を歩いていると、波が足を洗っていきます。太陽が背中に暖かく感じられます。



【演習】あなたは、どの家に住みたい？

- 1・・・絵のような素晴らしい外観です。広々とした窓からカラフルな花の咲く庭が見えます。窓からの日差しも眩しいほどです。全体的に街に似合う明るい家です。
- 2・・・窓は全て防音設備が整っていますから、好きな音量で音楽が楽しめます。いつでも静かな室内で、考え事をしたり、本を読んだりできます。
- 3・・・丈夫な壁面とシッカリとした造作が安心感を感じさせてくれます。手触りの良い、質の高い材質にこだわって作られた家です。

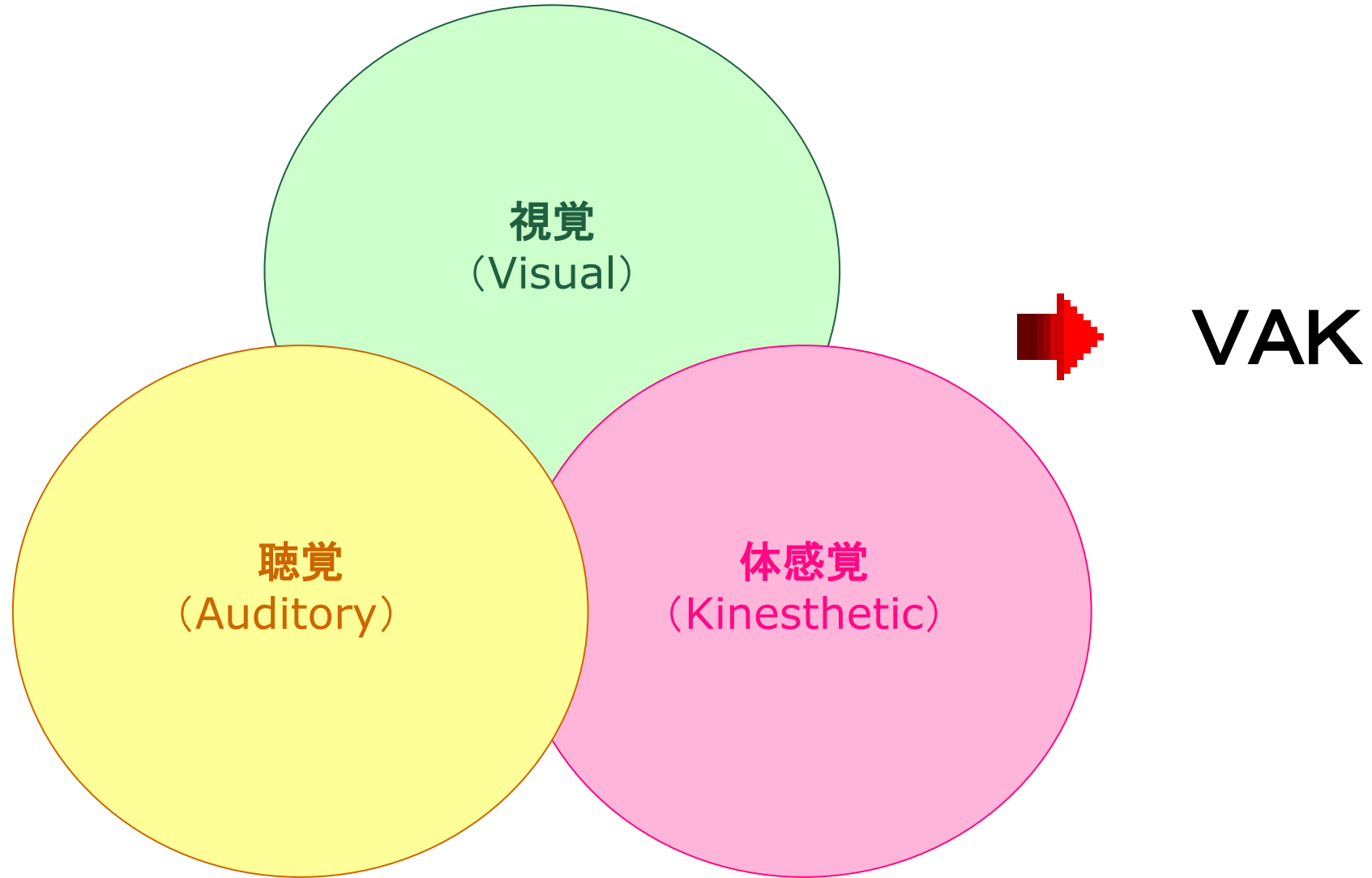


マインドック 【演習】選んだのはどれ？

2つの質問は、同じものをそれぞれ人間の情報タイプに合わせて表現しています。

自分がなぜ、それを選んだのかが、
学んでいくうちにわかりますので、
楽しみにしててください。

五感覚のタイプ別



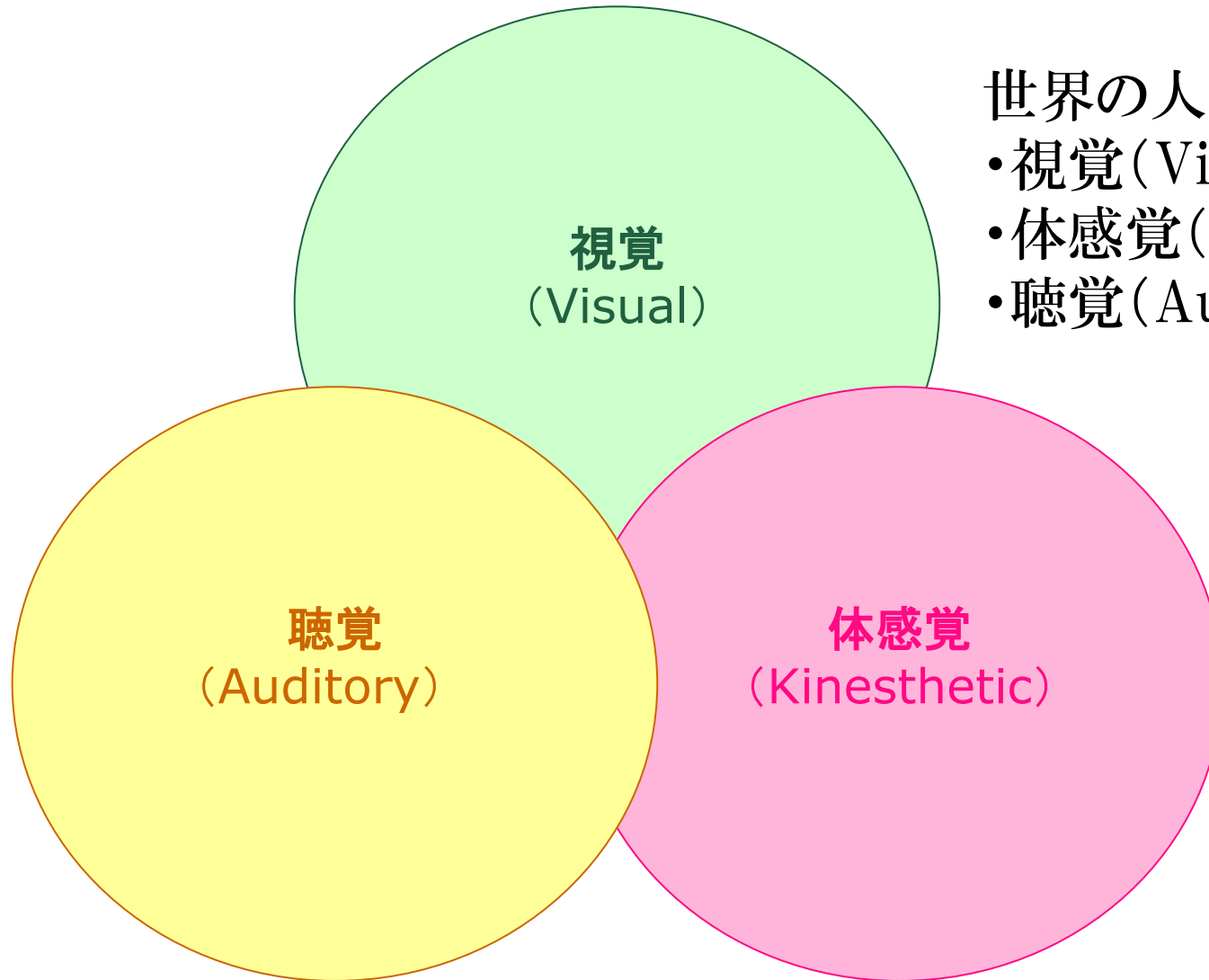


マインドック 人間の感覚を利用する好感度アップ方法

NLPでは、
視覚 (Visual)
聴覚 (Auditory)
体感覚 (Kinesthetic)
をメインに五感覚を分類する。

五感覚のタイプが違うと、
使う言葉、プロセスワード、体型、姿勢、呼吸など、
大きく情報のインプット アウトプット方法が違ってきます。

五感覚のタイプ別



世界の人口比

- 視覚 (Visual) 55%
- 体感覚 (Kinesthetic) 30%
- 聴覚 (Auditory) 15%



あなたはどのタイプ？ NLP自己診断テスト

テストには、

1問につきABCの3つの回答が書かれています。

その中で、

1番自分に該当すると思われるものに○をつけましょう。

あまり考えず直感にしたがって、○をするように。

(どうしても迷った場合のみ、2つ○することが可能)

SとBがありますので、

26問でABCそれぞれが何点あるか集計してください。



自分のタイプを判別する

- 1.視覚タイプ(V)・・・Aの○だけが10以上。
 - 2.聴覚タイプ(A)・・・Bの○だけが10以上。
 - 3.体感覚タイプ(K)・・・Cの○だけが10以上。
 - 4.バランスタイプ・・・ABCの○が差がない。
- その他
- 5.視覚不足タイプ・・・Aの○だけが5点以下。
 - 6.聴覚不足タイプ・・・Bの○だけが5点以下。
 - 7.体感覚不足タイプ・・・Cの○だけが5点以下。

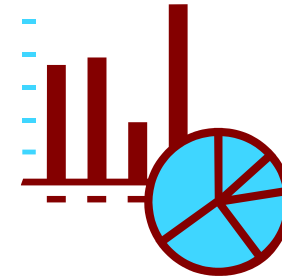
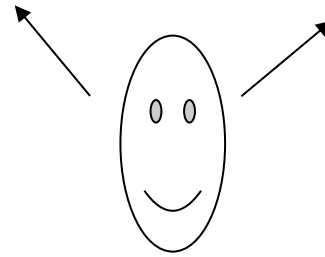


細身

コントラストがハッキリ

目線が上

図や表を好む



肩で呼吸がわかる。早い。手が大きく動く。
話しが飛ぶことがある。見えるものが大事。

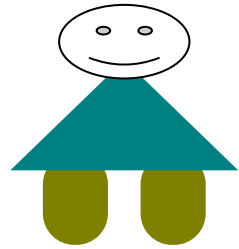
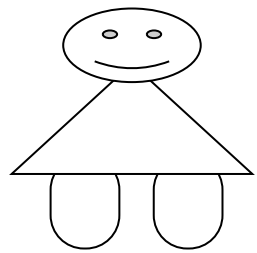
【有効なこと】

会う。見せる。テンポ良く。写真や図や表や絵。
コントラストをつける。

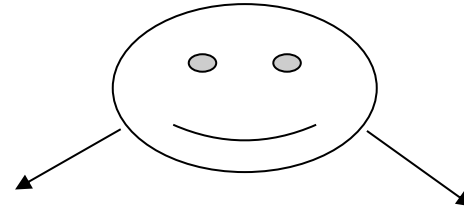


マインドック 体感覚タイプの外見とボディランゲージの特徴

筋肉質かふくよか 中間色



目線は下



触るもの



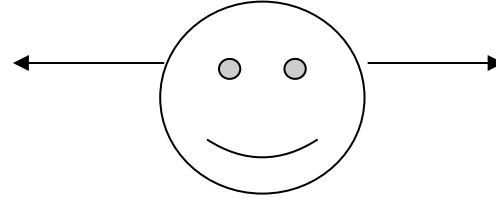
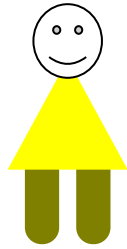
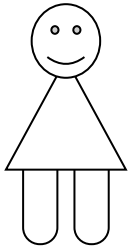
下腹部で呼吸が分かる。ゆっくり。感情を話す。身体から出てくる動き。身体に触る。感覚や感情が大事。擬態語を使う。

【有効なこと】

触らせる。感じさせる。行動させる。感情を動かす。
ゆっくり対応する。香りや食事。



中肉中背 服装に説明がある 目線が横 聞く読むもの



胃の付近で呼吸がわかる。普通。テレホンポジション。
言葉と順番が大事。由来が気になる。細かく考える。

【有効なこと】

聞かせる。細かく説明する。数字やデータ、由来を示す。
時系列に順番に。電話や手紙。



視覚(Visual) 55%

眼と明度と彩度に関する言葉が特徴

★視覚タイプの会話例

- どんなふうに見ていますか？
- 先行きは透明だ
- 話が見えてきた
- 全体像を見てみよう
- 夢見がちだ
- 問題に光をあてる
- 課題を明確に表す
- 見解が一致している
- ぼんやりして見える
- また顔を見に来ます
- 派手なキャラクターだ
- 想像できますか
- 明るい(暗い)未来



聴覚(Auditory) 15%

耳と口、声や音に関する言葉が特徴

★聴覚タイプの会話例

- 耳に馴染んだ
- もっと話してください
- ある意味では
- 声の調子が耳につく
- 大きな拍手を浴びた
- 意見を言ってもらいたい
- 聞き覚えがありますか？
- 鈴の音のように
- 調和がもたらされた
- 舌を引っ込めろ
- お笑い草だ
- しんしんと
- サラサラと
- じんじんと



体感覚 (Kinesthetic) 30%

動作や感触、身体臓器に関する言葉が特徴

★体感覚タイプの会話例

- どんな感じがしますか？
- 障害がいくつかあった
- 気が動転している
- 意見を支持する
- 問題を整理する
- 課題に取り組んだ
- プレッシャーに耐える
- 冷静で落ち着いた気分だ
- 可能性を探ろう
- リハーサルをしよう
- 具体的な手がかりが
- これに注意しろ
- すっきり
- カラッと
- ヒャー
- グシャ
- パー



【V 視覚タイプの言語例】

見える() 見えない() 見る()
見かける() 見渡す() 注目する()
目撃する() クローズアップ() 輝く()
先を見越す() 眺める() 観察する()
監視する() 凝視する() 見通し()
見解() 明るい() 暗い() 光る()
明瞭な() 眩しい() 澄んだ()
透明な() くもった() おぼろげな()
反射する() 不鮮明な() 明白な()
照らす() 明らかにする() 心の目()
雲がかかる() クローズアップ() など



【K 体感覚の言語例】

感じる() 感じない() 耐る()
煮詰める() 壊す() 意味をつかむ()
把握する() つなげる() 掘る()
固まる() 流れに任せる() 扱う()
熟した() 位置を変える() 安定した()
しぼる() かきまぜる() 伸ばす()
触れる() 曲げる() 投げる()
切る() 眠い() 刺す() 落ちる()
支える() 鋭い() よろめく()
持ち上げる() 手探りする() 探る()
構成された() 支持する() 冷たい()



【A 聴覚タイプの言語例】

言う() 話す() 聞く() 歌う()
叫ぶ() 響く() 伝える() 轟く()
鳴る() 鳴らす() 呼ぶ() 語る()
知らせる() 発音する() 申し立てる()
議論する() 尋ねる() 聴く()
つぶやく() 告げる() 述べる()
静かな() しわがれ声() 共鳴する()
反響する() 舌足らず() 口調()
調子を外す() 甲高い() うなり声()
耳に飛び込む() ゴシップ() むだ話()
調和する() メッセージ() 前代未聞()

中立の言葉

- ・決める
- ・思う
- ・覚える
- ・知る
- ・認める
- ・わかる
- ・評価する
- ・決定
- ・学ぶ
- ・動機づける
- ・変える
- ・意識的な
- ・考慮する
- ・留意する



マインドック 仕事用語は中立の言葉

だから、仕事では理性や論理が優先します。

私情を入れるな！
結果だけが全てだ！
感情を表すな！

ですが、人は理性で動いていません。
行動の基準は、感情的感覚的なものです。
ですから、
相手の感情や感覚に訴えることが必要です。



マインドック

どんな雑誌を持っていますか？

視覚タイプ

体感覚タイプ

聴覚タイプ



デートに誘うなら、どんな場所？

視覚タイプ

体感覚タイプ

聴覚タイプ



プレゼントは、どんなものが好き？

視覚タイプ

体感覚タイプ

聴覚タイプ



マインドック

花束は、なんと言って渡しますか？

視覚タイプ

体感覚タイプ

聴覚タイプ



コピーは、どうやって頼みますか？

視覚タイプ

体感覚タイプ

聴覚タイプ

どんな雑誌を持っていますか？

V・写真・映画・モード K・健康・スポーツ A・新聞・専門

デートに誘うなら、どんな場所？

V・夜景がきれい K・テーマパーク A・音楽・静か

プレゼントは、どんなものが好き？

V・花・ブランド品 K・食べ物・手作業 A・CD・本

花束は、なんと言って渡しますか？

V・色が美しいから K・香りが良いから A・花言葉

コピーは、どうやって頼みますか？

V・見せながら K・やってみて A・言葉だけ



過去のお客様を分析しよう

対象顧客名（ ）

見た目
持ち物
話題



【演習】お客様のタイプを見抜く

過去のお客様を分析しよう

対象顧客名（ ）

見た目
持ち物
話題



【演習】セールスの準備しよう

対象顧客名（ ）

待ち合わせ場所

準備資料

手土産

話題



【演習】タイプ別が見抜けているか

- ①グループで話し合ってみよう
- ②セールスの準備は正しいか話し合ってみよう
- ③タイプが違う人にセールスしてみよう



【演習】を個人でする場合

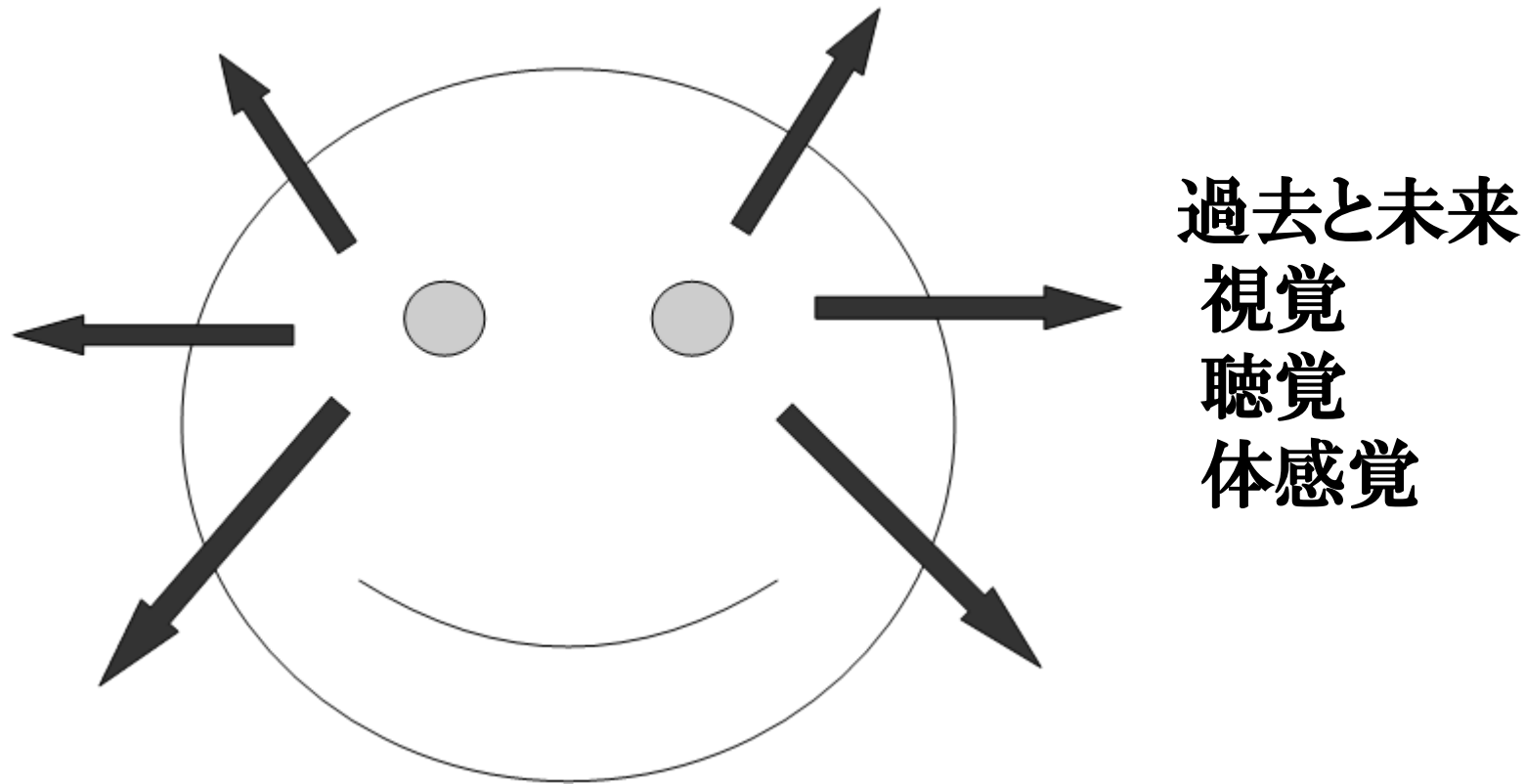
セールスは対人で行うことが多いので、他人からのフィードバックは大変有益です。

でも、一人でこの演習を行う時は、以下のようにしてください。

- A.AIを活用:AIにV・A・Kの特徴を教え込み、対象顧客の情報を
入れて、待ち合わせ場所等があるか回答してもらおう。
- B.動画活用:映画やドラマの中の登場人物の持ち物等からV・A・
Kタイプを予想して、ドラマ内の反応を確認する。



眼球の動きは、脳の視覚・聴覚・体感覚神経へのアクセスが表れます。





マインドック 【演習】過去と未来を見分ける

①視覚表現で過去

「小学校時代に住んでいた家を観てください」

「あなたのお母さんの顔を思い出してください」

②聴覚表現で過去

「小学校の校歌を聴いてください」

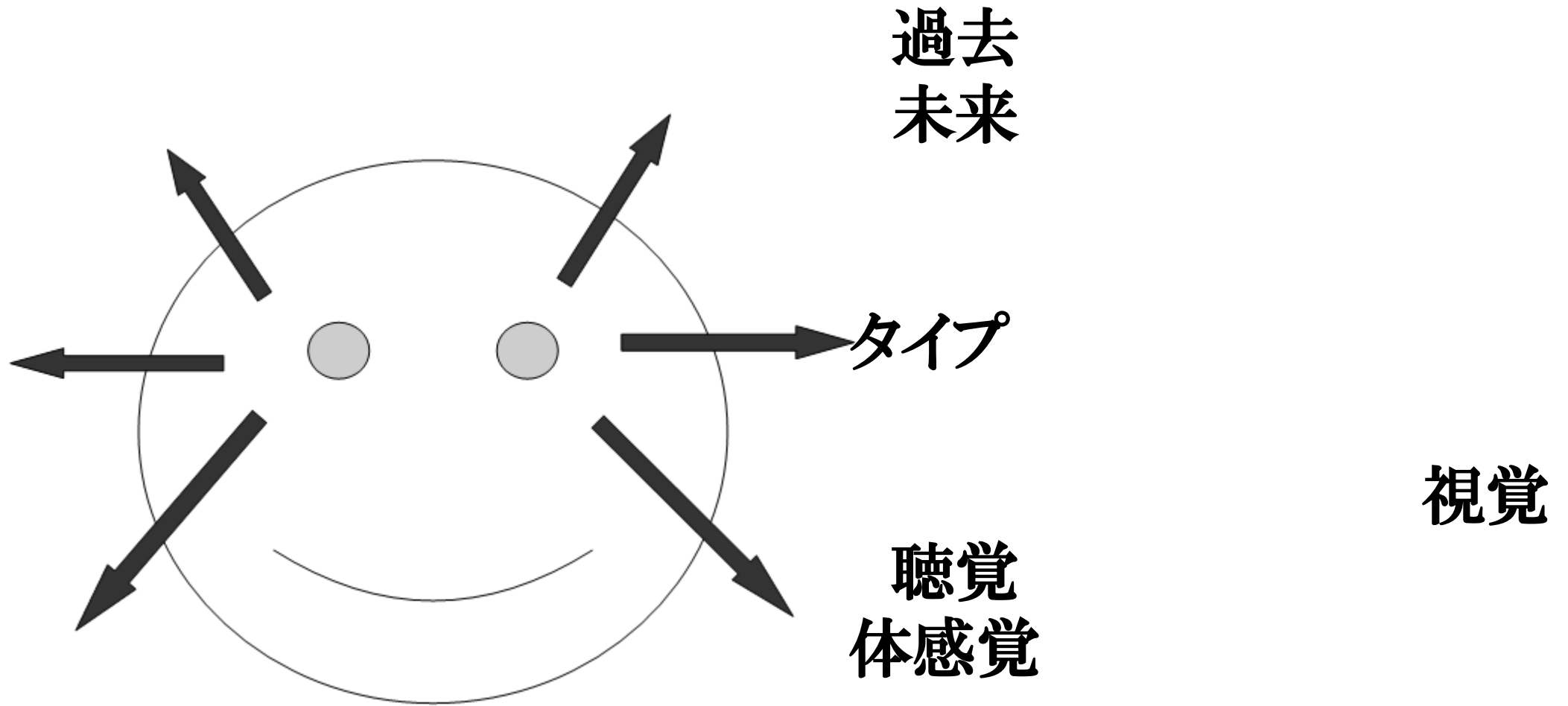
「あなたのお父さんの声を聴いてください」

③体感覚で過去

「今までで一番楽しかったことを感じてください」

「温泉に入った時を思い出してください」

【演習】書き込みする





【演習】を個人でする場合

一人でこの演習を行う時は、以下のようにしてください。

- A. **動画活用:** ニュースや対談の人物の目の動きを確認して、
未来(起きていないこと)と過去を予想する。
(嘘をつくときは過去→起きていないこと(未来)→過去と未来を何回も行き来するので面白いです)
- B. **友人とビデオ通話する:** 友人知人とビデオ通話やZOOMをして、過去と未来の質問を試みる。



お客様へのセールスに使う

①お客様の過去側で過去のことを話す。
問題の資料をみせる。

②お客様の未来側で未来のことを話す。
将来の姿を描く。
申し込み書をみせる。

このことにより、問題が解決する未来をイメージしてもらえるようになります。逆にすると、未来に問題が発生する感覚が残るので、申し込みされなくなることが多いです。

タイプ別質問法

タイプにより、言葉に対する反応が違います。

質問にお客様が答えづらそうだったら

視覚タイプ・・・「どのように見えていますか？」

聴覚タイプ・・・「どう思いますか？どう考えますか？」

体感覚タイプ・・・「どのように感じますか？」

と質問してあげると答えがでることがあります。



【演習】外見とボディランゲージをピックアップしよう

	視覚 V	体感 K	聴覚 A
1.体型は			
2.服装の色は			
3.他人の話を聞きながら 目線は？			
4.好きなものは？			
5.好きな場所は？			