

よくある悩みに応える！

個人渉外の雑談ノウハウ

目的意識を持って 雑談で情報を引き出す方法



気軽に話せる信頼関係をお客様と築いたうえでニーズを掘り下げよう

お 客様との雑談ができないという声は多い。取引以外の何気ない会話は、個人渉外を担当して間もない多くの若手担当者に通ずる悩みのようなだ。「雑談」というワードを使うと、気軽に話せばいいと考える担当者もいるというが、それでは成果は得にくい。渉外担当者としての目的を意識しながらお客様と話すことが大切だ。

渉外担当者が個人のお客様と雑談を交わす目的は、主に二つある。

一つは、お客様と気軽に話せる信頼関係を築くことだ。担当者がローンや資産運用などの商品・サービスをご案内するには、取引以外の気軽な会話でお客様に心を開いてもらう必要がある。それがなければ、お金に関わる個人的な悩みは話してもらいにくい。もう一つは、お客様の具体的なニーズを掘り下げていく

こと。自宅を購入する予定はあるのか、資産運用に興味はあるのかといった質問はあまり続くと、お客様が積極的に話しくらなくなってしまふ。家族や趣味など、興味・関心のある話題からつなげていくのが効果的だ。

悩みごとに実践できる手法を取り入れよう

こうした雑談の悩みは、①会話のネタが浮かばない、②

会話を弾ませられない、③雑談が長引いてしまふ、④有益な情報を引き出せない——の4つに分けられる。コミュニケーション方法によって向き不向きがあるものの、一定の効果があるセオリーはあるので、可能な部分を取り入れていくことが大切だろう。以下の項目では悩みに別に分けていくので、お客様との会話で悩んでいる担当者は本特集を活用してほしい。

●雑談の主な悩みは…

① 会話のネタが浮かばない！

② 会話を弾ませられない！

③ 雑談が長引いてしまふ！

④ 有益な情報を引き出せない！

以降のページで悩みに別に分けて解説！

