

行動を変える営業心理学

～小さな接触が信頼を生む～



今日の研修の地図

01

ゴール

「あの行動、意味あったんだ！」
と腹落ちする

02

プロセス

3つの心理法則を学ぶ
→ 明日からの行動を決める

03

アクション

メモを取りながら
「自分ならどうする?」と考える



上司の言葉、意味不明ですよね？

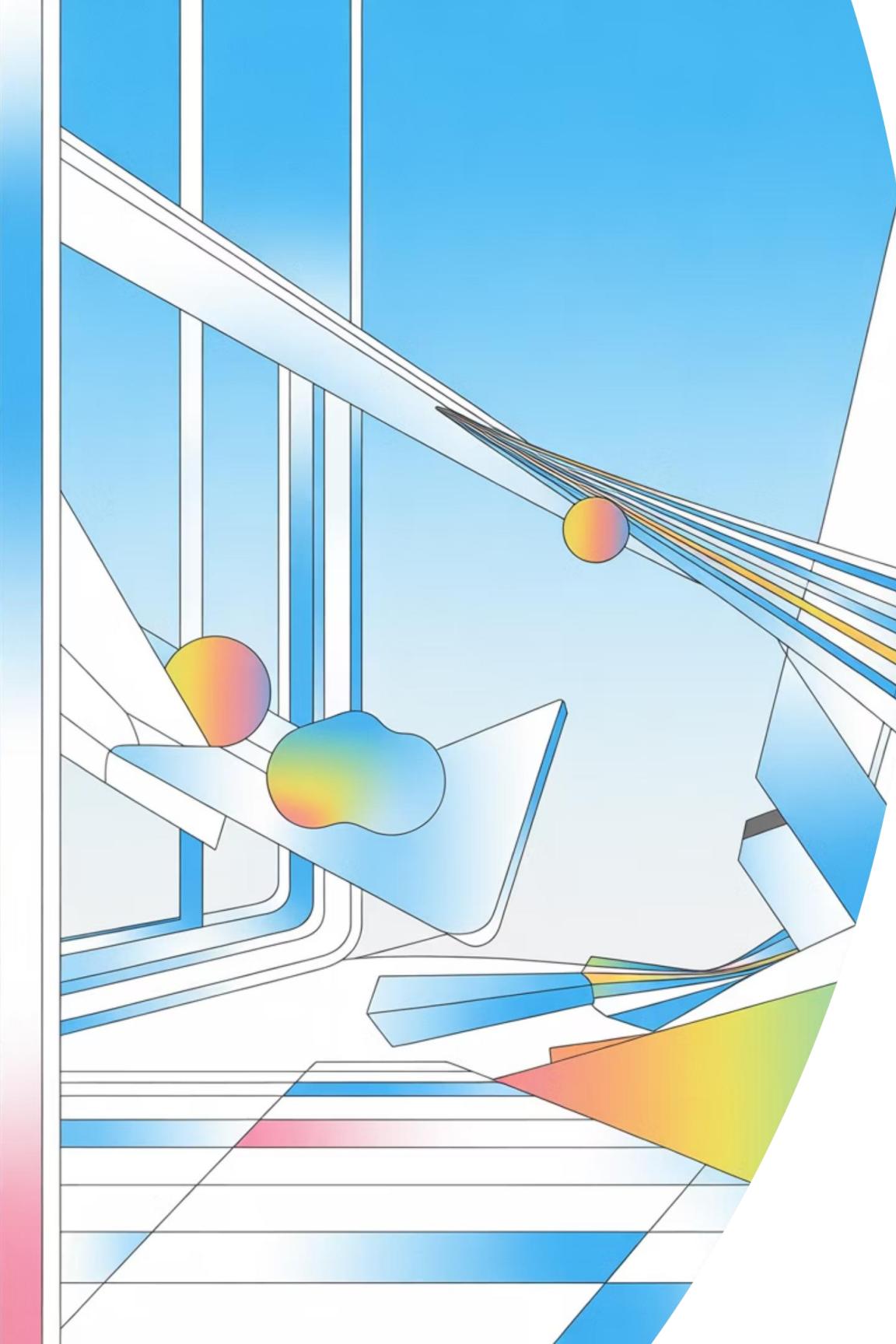
「取引少ない客にも訪問しろ」

→ なんで？

「宿題もらったらラッキー」

→ 面倒なのに？

実は、これ全部「心理学」で
説明できます



営業の最大の敵「認知バイアス」

- 1 取引量が少ない
目に見える数字
- 2 価値が低い?
脳の「勘違い」
- 3 未来も続く?
それは限らない

□ 今大口の顧客も、最初は小さな取引から始まった

心理法則① 「単純接触効果」



繰り返し会うだけで
好感度が上がる



用事がなくても
顔を出すことに意味がある



1~2か月に1回
でOK

何度も会う人を、人は自然と好きになる



実例:私の失敗と成功

失敗

訪問を避けた小口顧客



半年後、競合が大型契約

成功

月1回訪問した顧客



3年後に10倍の取引に

「いつも気にかけてくれてたから、
大きな案件はあなたに頼もうと思った」

接触のコツ: 多様性を持たせる



訪問

対面での接触



電話

声を聞く



メール

名前を見る



資料送付

情報を届ける

- 「この人、よく見るな」「よく連絡くれるな」と思ってもらうことが大事

心理法則② 「返報性の法則」

何かをもらう



宿題対応 =
信頼を返すチャンス

ポイント
スピードと丁寧さが鍵

返したくなる

信頼が深まる



宿題対応の威力

依頼された資料を翌日に送る
「早い」「頼れる」

対応が遅れる
小さな不信感が積み重なる

宿題対応 = 信頼貯金の入
金作業



プラスアルファで差をつける

依頼されたものだけじゃなく

「これも参考になるかも」を添える

予想外のプラスが記憶に残る

小さなプラスアルファが信頼を深める

次の訪問：「先日の資料、その後いかがでしたか？」
と自然に話を続けられる

心理法則③ 「一貫性の原則」

1

人は一度「YES」と言うと
その後も「YES」と言いやすい

2

小さな同意を積み重ねる
整合性を取ろうとする心理

3

説得じゃなく、
共に考える姿勢

相手が自分で納得して決める

「この課題、御社でも感じてますよね?」→「はい」
→「じゃあ、この方向性はどうですか?」→「そうですね」

3つの法則のまとめ

①
単純接触効果

会う回数が信頼をつくる

②
返報性の法則

誠実な対応が「返したい」を生む

③
一貫性の原則

小さなYESを積み重ねる

- どれも特別な技術じゃない。意識してやるかどうかで、営業の成果が全然変わる



なぜ行動できないのか?

分かってるけどできない理由

人間は「変化」を避ける生き物

現状維持バイアス

「今のやり方で問題ないし」

やらない理由を作っちゃう

行動を変えるには、ちょっとした仕組みが必要

行動を続ける仕組み



小さく始める

1日1件でOK



きっかけを決める

出社後10分だけ、など



記録して見える化する

「やった!」という実感が
次のエネルギーに

□ やる気に頼らない。仕組みを作る。最初は小さくていい。

明日からの行動目標

もし取引の少ない顧客リストを見たら

1

- 1~2か月以内の訪問予定を1件入れる
- 用事がなくても「ご挨拶だけでも」で十分

もし顧客から宿題をもらったら

2

- 24時間以内に対応する(無理なら途中報告)
- スピードが信頼を生む

もし商談で提案するなら

3

- 最初に小さな質問で「YES」を1つもらう
- 「この課題、感じてますよね?」でOK

この3つ、今週中に1回ずつやってみてください

最後に伝えたいこと

営業は「信頼を育てる仕事」

小さな行動の積み重ねが、大きな成果を生む

今日から、一歩ずつ

視点の転換

- ・ 「見込みがない」 → 「可能性を掘り起こしてない」
- ・ 「面倒」 → 「信頼を返すチャンス」

