

みなさん、こんにちは！小松茂則です(^^)

今週のモエル塾通信をお届けします。

私の X に投稿した記事をアレンジして共有させていただきます。

テーマは本当の【オウム返し】は知っていますか？

【オウム返し】

お相手に共感するにはもってこいの技。

だけど使い方を間違えると、不信感しか残らない。

商談の空気が一瞬で凍った。

相手の眉がピクリと動き、会話が止まる。

新人は必死に笑ったが、心の中では分かっていた。

やらかした…

安心させるつもりのおウム返しが、逆にお客さんを遠ざけてしまった。

原因は「ただの繰り返し」の乱用。

「この人、くどっ」

お客さんがそう感じた瞬間、信頼は一気にしぼむ。

オウム返しは強力なテクニック。

でも型を知らずに使えば、逆効果になる。

だからこそ覚えておきたいのが、3つのオウム返し。

①【言葉のオウム返し】

相手の言葉をそのまま返す。

「高いなあ」→「高いと感じるんですね」。

もっともシンプルで効果的。

相手に“聞いてもらえた”と感じさせられる。

ただし乱発すると耳障りになる。確認用に“ここぞ”で使うのがコツ。

②【感情のオウム返し】

言葉の裏にある“気持ち”を返す。

「高いなあ」→「価格に不満を感じてるんですね」。

大切なのは「言葉」ではなく「感情」を映すこと。

人は自分の気持ちを理解されると安心し、本音を語りやすくなる。

ただし“決めつけ”はNG。やさしいトーンで寄り添うように返すのが鉄則。

③【意味のオウム返し】

言葉の“本質”を要約して、自分の言葉で返す。

「高いなあ」→「価格が下がれば検討していただけるんですね」。

会話を一歩前に進められる強力な型。

相手の真意を整理し、方向性を示すことができる。

ただしタイミングを外せば「押しつけ」に聞こえる。間合いを見極めることが重要。

「高いですね」

「高いですよね」

連発。これが地雷。

安心感どころか、からかわれているように聞こえる。

その瞬間、信頼は失われる。

大事なのはただ繰り返すことじゃない。

気持ちを聴くこと。意味をひろうこと。

オウム返しは“言葉を返す技”じゃない。

相手の気持ちを返し、意味を返し、信頼を返すこと。

それが、本当のオウム返し

オウム返しはチラシ作りでも有効。

お相手に共感してるつもりで、言葉だけのオウム返しになっていませんか？

チラシづくりの場面だけではなく、日頃のオウム返しの実践が
チラシにいきます。

お相手の感情に寄り添った 意味のオウム返しを
実践していきましょう！