



応酬話法



<研修のポイント>

- ・ 応酬話法のポイント
- ・ 応酬話法の構造
- ・ さまざまな応酬話法



応酬話法とは

反論 相手の意見に対して反対意見を述べること

応酬 相手からの反応に対して自身も応じて反応すること

 ネガティブである
必要はない

お客様が否定的な反応をしたとしても、
不快感を与えずに会話を進め、
自分の主張を聞き入れてもらうように促すこと

会話の基本

会話に含まれる情報は二種類に分かれる

客観的な事実

確定している事実

状況

今、スマートフォンを
使っている

記録

その商品は過去に
リコールが起きた

主観的な意見

揺らぐ意見

でも動画サービスは
利用したくない

意思

あの会社の商品は
疑わしい

感情

会話の基本

会話に含まれる情報は二種類に分かれる

客観的な事実

確定している事実

状況

今、スマートフォンを
使っている

記録

その商品は過去に
リコールが起きた

主観的な意見

揺らぐ意見

でも動画サービスは
利用したくない

意思

あの会社の商品は
疑わしい

感情