

「それを買ったら○○○さんは  
どう変わるんですか？」

▼「未来質問」で女性客がワクワクする！

女性客にとって買い物の主役は商品そのものではなく、自分自身たとお伝えしてきました。大切なことなので、もう一度わかりやすく言います。「その商品がどうすごいのか」はどうでもいいのです。興味があるのは、「自分がその商品を手に入れたら、使ったら、体験したら、どう変わるのか」、この1点です。そこには女性客の「夢」や「希望」や「果てしない妄想」が詰まっています。営業マンはその期待に応えてください！ 夢を見させてあげてください！ そのためには、やはり話をとことん聞くことが重要なのです。

質問するにあたり、ポイントがあります。「夢」「希望」「願望」「期待」これらはすべて「未来」へと向かっているものですよね。ここが大切なのです。女性客への質問は、「過去」よりも「現在」よりも「未来」です。各付けて「未来質問」です。

前述した「今、何が困っていることはありますか？」は「現在」にフォーカス。「買おう！」と思った「きっかけ」は何ですか？は「過去」にフォーカス。これだけで終わってはダメです。現状を把握しただけになります。ここで解決する商品を説明し出し、女性客にとってがっかりな展開になつてしまいません。

女性客は買い物というプロセスを楽しみたいと言いました。ですから、ここからもっと楽しませてあげてください。ワクワクさせてあげてください。

そのためには「未来質問」です。これはもうこのまま暗記して使ってください。女性客の目を見て真剣な眼差しでこう言います。

「それを買ったら○○○さんはどう変わるんですか？」

名前を呼ぶのもポイントです。「どう変わるのか？」そう、私は変わりたいんだ、変われるかもしれない！。女性客は買い物のプロセスで、未来の自分を想像することが幸せなのです。