

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
講演講師編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「講演講師」のテクニックについて解説します。

講演講師とは…

「聴衆の心をつかむ」プロフェッショナル

皆さんは講演を聞いたことがあるでしょうか。さまざまな分野で活躍されている方が、依頼を受けて行う講演。60～90分ほどの時間、たった一人で聴衆を話に引き込む必要があります。中でも講演講師を仕事としている方の「話す技術」は、プレゼンの場だけでなく、お客さまに対しお話をする接客業にとっても、学ぶべきところがたくさんあります。

“つかみトーク”で心のハードルを下げる

もし、ある業界の著名な方が講演の冒頭に「いやー、さっき電話しようと思ったら妻のスマホを持ってきて。慌てるとだめですね。帰ってから平謝りです」と笑いを取ったら、聴いている皆さんも気持ちがあぐれるのではないのでしょうか。著名な講師だと受講者は、「先生」「すごい方」というイメージを持つかもしれません。その分「自分とは違う世界の話」と感じてしまうと、学びを得る感覚になりにくいだけでなく、「難しいことを言っている」と反感を抱いてしまうことも。そこで講演講師は、受講者との共通点や自分の情けない点を冒頭に見せることで、心のハードルを下げています。これは“save the cat”と呼ばれるアメリカ映画に用いられる手法です。ヒーロー映画の冒頭シーンで猫を救うような心優しいところや情けないところを見せることによって、観客に親近感を与えるのです。

ここが
ポイント

- 講演の前に受講者との共通点を調べておく
- ちょっと情けない話で、聴き入れてもらいやすい空気をつくる

聴衆の表情を見て、話の展開を変えていく

多くの講師は話すテーマや大枠は決まっていますが、セリフまで決まった台本は用意していません。なぜなら、その場になってみないと、受講者の理解度や空気は分からないからです。企業講演であれば、受講者が一般職なのか、管理職が多いのか、あるいは反応の良い組織かどうかによって巻き込み方を変えていきます。反応が少ない場合にはあえて質問をしてみるなど、相手を巻き込むことによってその場を活気づかせます。管理職が多く、話が単純で飽きているような場合には、少し難度の高い話を織り交ぜながら進めることによって集中力を保たせます。高い評価を得ている講師は、よく表情や反応を観察した上で、どのような言葉を使い、どれくらいのペースで話し、いくつ質問を投げかけるかなど、その場にに応じて変えられる「話す技術」を持っているのです。

ここが
ポイント

- 受講者の理解度や雰囲気をよく観察する
- 雰囲気によって、言葉、話すペース、質問数を変えていく

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

独りよがりにならず、双方向のコミュニケーションを意識しよう

会議やプレゼンの場で伝えたいことがある時には、独りよがりにならないように、聴いている人たちの表情や反応を見ることが大切です。一人対大勢であっても、双方向のコミュニケーションを意識するよう心掛ければ良い結果につながるでしょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティンクを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない!ちようどいい「言い回し」と「振る舞い」[「絶対に身につけたい 本物の接客」(共)明日香出版社]。

