

無料小冊子

実力が有るのに選ばれない。  
売れない自分を卒業したいあなたへ

15,000人が実証済みの  
成約率**30%UP**の  
秘訣を**大公開!**

選ばれる人は  
やっている

0.1秒で高額案件が決まる 印象力アップ

**完全**マスターブック

初対面でのOK・NGに  
全部お答えします!!

高額案件がバンバン決まる  
印象力アップトレーナー  
柳沼 佐千子

15,000人が実証済みの

成約率**30%UP**の秘訣を大公開！

0.1秒で高額案件が決まる  
印象力アップ

選ばれる人は  
やっている

# 7つのルール 完全マスターブック

印象力アップトレーナー  
柳沼 佐千子



## 目次

1. ほんとに売上げUP？ 出会いの笑顔
2. プロはやっている！ もうひとつの笑顔
3. はさんで最高！ サンドイッチの笑顔
4. 3つのトーンで声を極める！
5. その対応、損してます！
6. 初対面で相手の心をつかむ3つのポイント
7. 先手必勝！ 0.1秒が高額契約につながる



こんにちは！  
印象力アップトレーナーの柳沼佐千子です。

この度は、

## 「0.1秒で高額案件が決まる印象力アップ 7つのルール完全マスターブック」

をダウンロードいただき、  
ありがとうございます！

「真面目にがんばっているのに、イマイチ結果が出ない」


「新規のお客様との面談で緊張してうまく打ち解けられない」

「もっとうまくコミュニケーションがとれるようになって顧客を増やしたい」

そんなお悩みを解決することができればと願い、この小冊子を作成しました。

私は、企業に行って「**好かれる方法**」を教える専門家です。

こんな私も、小さいころから人間関係に悩み、苦しんできたひとりです。コミュニケーション、会話、心理学、脳科学などを20年以上研究・実践を繰り返し、独自の好感度アップ手法を開発しました。そして私は今、「**出会った人から100%好かれる**」毎日をハッピーに生きています！

A top-down view of a wooden desk. In the top left, a portion of a white keyboard is visible. Below it, a black pen lies on a white document. The document features a line graph with three data series and a pie chart with four segments labeled 23%, 8%, 31%, and 38%. To the right of the document is a white coffee cup filled with a frothy beverage, topped with a dusting of brown powder. The background is a light-colored wooden surface.

これまでに、15,000人を超える人に「好かれる方法」を教えてきました。年間登壇数は150回超。96%の企業がリピーターとなっています。

企業が認め、**現場で結果が出ている**研修です！

**口下手な人でも、私が教えると目の前でみるみる変わります！**

私が長年の経験と実績から導き出した、最短の手法で、あなたも**初対面で高額契約がとれる「選ばれる人」**になりましょう！

では、さっそくはじめましょう。

なぜ、**印象**が良くなると

**契約率**が**上がる**のか？

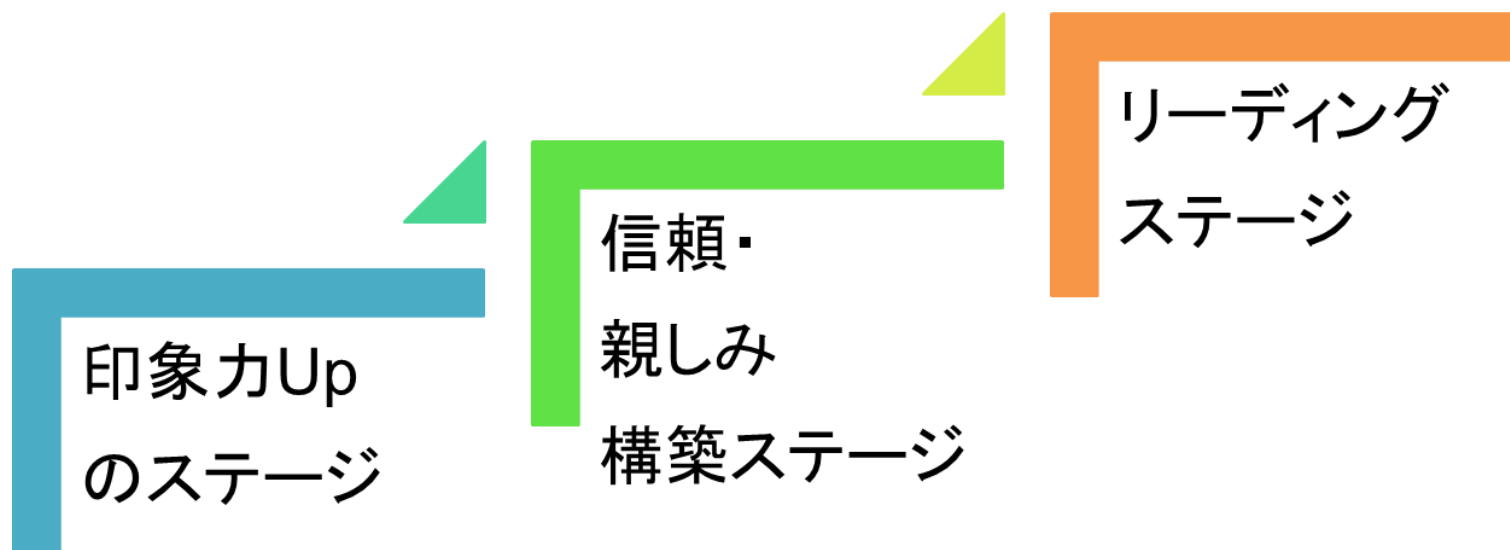


まず始めに、全体の流れをご紹介しますね。

高額契約をスムーズに決めるためには、次の3つのステージを上る必要があります。

これから、これらのステージを簡単にご説明しますね。

## 印象アップの3つのステージ





# ①印象アップのステージ

印象力Up  
のステージ

信頼・  
親しみ  
構築ステージ

リーディング  
ステージ

出会いの**0.1秒**が一番重要です。

出会いの瞬間に、相手の脳に「快」のスイッチを入れる。

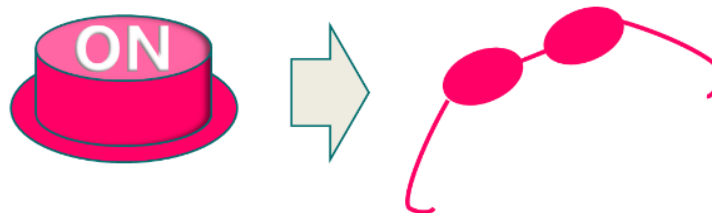
これが**好かれるスイッチ=ピンクのスイッチ**です。



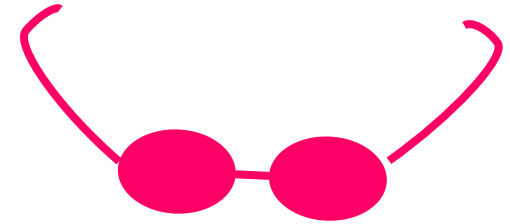
このスイッチは、0.1秒～0.25秒くらいで入るといわれています。  
そのスイッチを入れるために「思い切りの笑顔」を活用します。

好きのスイッチが入ると同時に、心の中にある**ピンクのサングラス**  
をかけます。最初の印象が、その後まで影響するのです。

0.1秒で   
思い切りの笑顔！

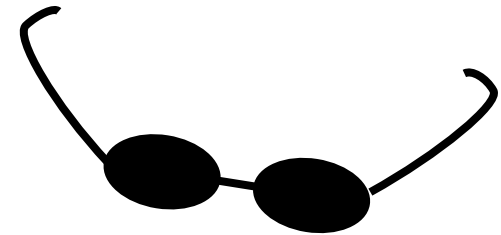


出会った瞬間に「**感じがよさそう**」「**明るそう**」と  
プラスのイメージで感じたときは、心の中に  
**ピンクサングラス**をかけています。



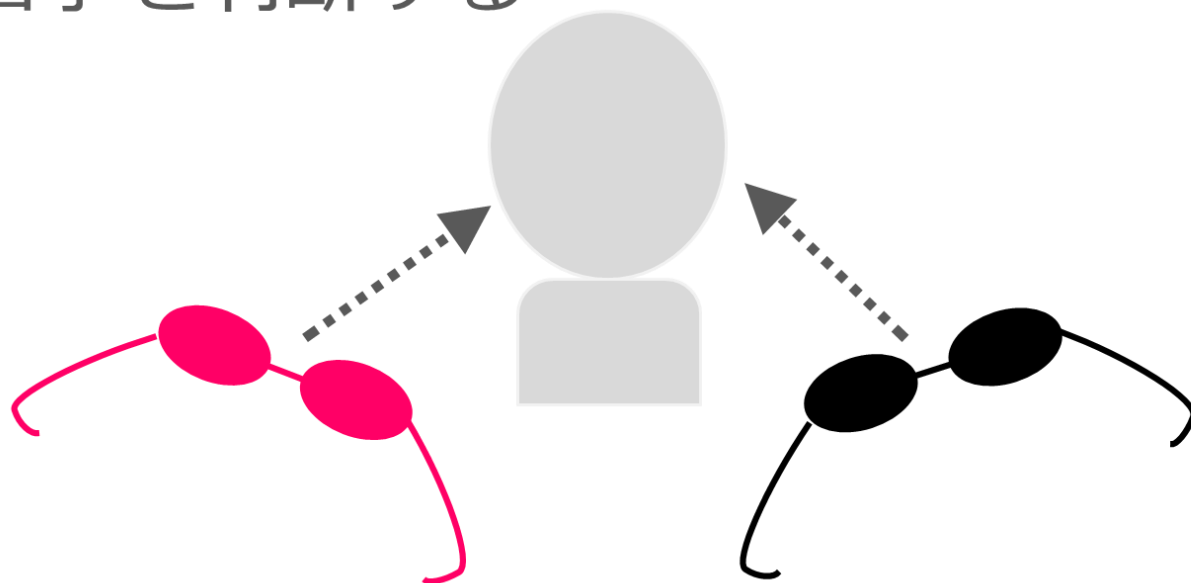
心の中にある、**フィルター**ですね。

逆に「**暗そうな人**」「**感じ悪いな**」と  
感じたときは、心の中に**黒のサングラス**を  
かけてしまいます。



最初に、どちらのサングラスをかけてもらえるかで、その後に**影響**  
があるんですね。

# 最初にかけたサングラスを通して 相手を判断する



好きな人から話を聴く状態

嫌いな人から話を聴く状態

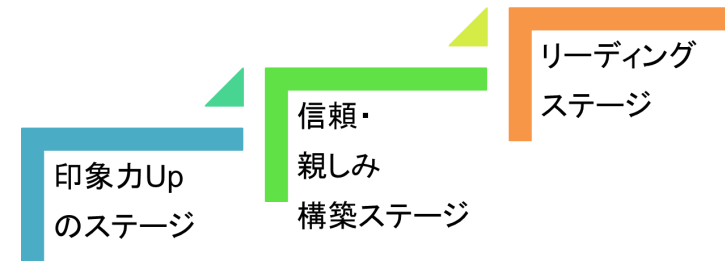


ですので、**出会った瞬間に、ピンクのスイッチ**を入れに行って、**ピンクのサングラス**をかけてもらうところからが、**スタート**なんです。  
この出会いに、120%、力を注いだ方が、後がスムーズになるんですね。

**好きな人からの話は、素直に心を開いて聴きますが、  
嫌いな人の話は、聴くのも耐えられません。**

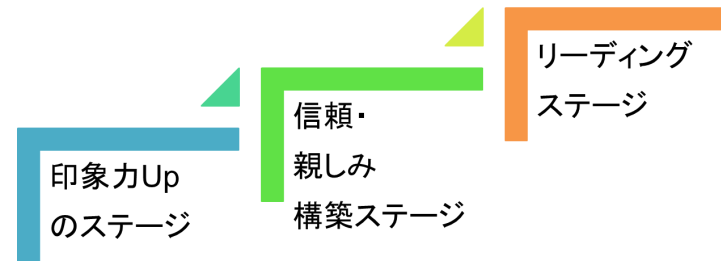
印象のステージがうまく構築できたら、  
ステップ2の技術を身に付けていきます。

## ②信頼・親しみ構築の ステージ



これは、**話の仕方**や**聴き方のスキル**を利用して、雑談している最初の少しの時間でも、「なんだか相性が合う人だな」と思わせるやり方です。ペラペラとうまく話すこととは違います。

### ③リーディングの ステージ



リーディング＝相手を自分の思っている方向へ誘導していくようなイメージです。

より、相手の心に印象として強く残る、話の仕方、商品の説明の仕方、販売の心理学も取り入れていきます。決断に時間がかかる相手が、満足しながら早く決めてもらう方法など。

5感やイメージを、どう会話の中に入れ込むのか。ここまでできると、高額商品がスルスルと決まる確率が高くなります。

この3つのステージを上るには、  
**初回面談での、良い第一印象**をまず、**瞬間に作り出せる**ようになることが肝心です。この最初のステップがうまくいかないと、あとのコツや技術が思うように反映されないんですね。

たとえば、家を建てるときの**土台**と同じです。  
土台がしっかりしていれば、柱や屋根を乗せてもしっかりします。地震がきても、大丈夫です。しかし、土台をしっかりせず、あやふやにしてしまうと、いくら立派な柱や頑丈な屋根を取り付けても、地震がきたら、すぐに全部が倒れてしまいますね。

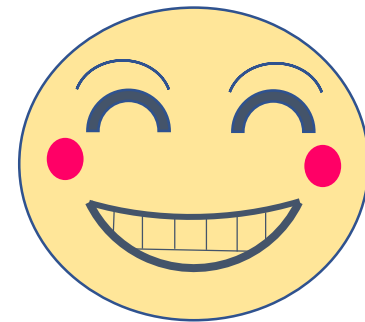
この「**7つのルールマスターブック**」を読んで実践すれば、**初回の良い印象の作り方**をしっかりと身に付けることができます。

では、はじめましょう！



# 1. ほんとうに売上げUP?

## 出会いの笑顔



過去に15,000人を超える人に、笑顔を教えてきました。

多くの人は、「**自分は笑顔はできている**」もしくは、「**自分の笑顔は悪くない**」と思っています。

仕事では、人と接する機会が多くありますね。接客や営業はもちろんのこと、技術職でお客様に説明にいたり、企画のプレゼンがあったりと、お客様とのコミュニケーションのスキルが求められるのです。

ある意味、**人間関係構築が上手な人は、仕事でも有利**に働くともいえますね。

多くの方は、笑顔があったほうがいとわかっています。笑顔を全く出さない、という人は少ないのではないのでしょうか。

しかし、研修で練習をしてみると、かなりの確率で、

**「わたし、自分で思っていたより笑顔がでていなかったのかもかもしれません」**

**「相手に伝わる笑顔じゃなかったのですね」**

**「顔の筋肉がいたい〜〜」**

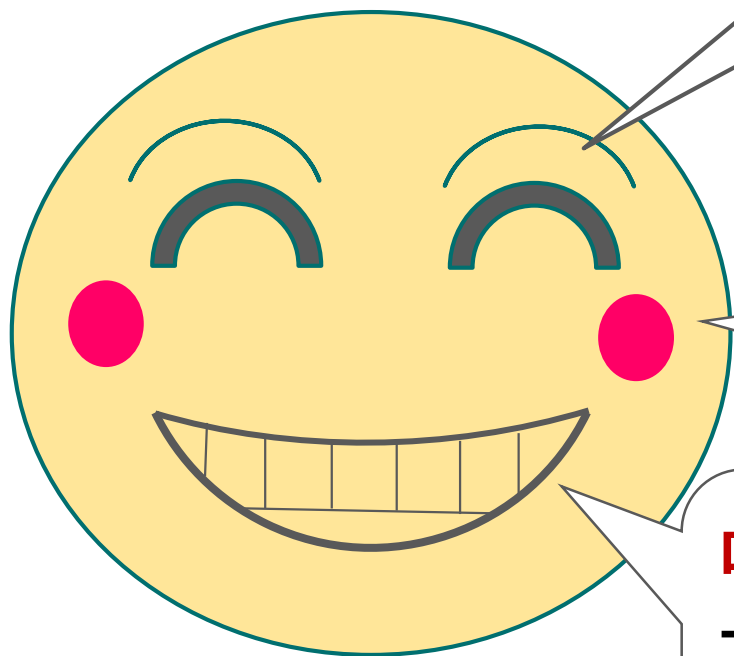
接客や営業職のベテランの経験を持つ方でさえ、笑顔ができていなかったのかも感想が飛び出てくるのですよ。

ここから、出会った時に、効果的な笑顔「思い切りの笑顔」の出し方を具体的にご紹介しますね。

まずは、これがスラスラと、パツパツと瞬時に出せるように練習していきましょう。



## ① 思い切りの笑顔 3つのポイント



**両目**は、**三日月**のように細めます！

**頬**の筋肉を盛り上げます！  
**アンパンマン**のようなイメージです！

**口**は、**イと発音**するときの形です。  
**上の歯**を全部、**奥歯まで見せる**ように、**ニツと目**いっぱい横に開いてください。

この**3つのポイント**を守ると、相手の脳に瞬時に反応を引き起こす、  
**「思い切りの笑顔」**ができますよ！

**鏡**で、見ながら最初は練習してみましょう！

慣れてきたら、**スマホで撮影**してみましょう！

スマホで撮影するときは、画面を見ないで撮ったほうが効果的です。

見ながらだと、自分で顔を変化

させてしまうので、客観的な笑顔の

確認が難しいです。



## ② 出会った瞬間に先に

出会った時の脳の0.1秒~0.25秒で、快・不快を判断すると、脳科学者の人が、研究した結果をだしています。

ほんとに、瞬間ですね。

**相手の脳が反応する前に、自分の笑顔を相手に見せてしまうのです。**なので、相手より、猛スピードで、0.1秒以内に出しましょう。

相手が、瞬時に「あ、なんか話しやすそう」「やさしそう」「明るそう」と**良いイメージ**を持ちます。ここが一番の肝です。

迷ったり、恥ずかしがっている暇はありませんね。

この瞬間に、感情部分の右脳にうまく働きかけたかどうかで、その後の商談に影響がでてくるのです。

感情



行動

楽しい！ワクワク！  
いい感じ

購入  
リピーターになる  
知り合いに紹介する



### ③ 相手の心は読まない

会った瞬間から、相手の顔色を見て、迷ったり、判断してはいけないのです。

「怖そうな人」「無表情で冷たそう、、」など勝手に推測して、自分の心がぐらぐらしないてくださいね。

**相手に会った瞬間に、好かれるピンクのスイッチを瞬時に入れることが重要なんです。**

そのためには、出会った瞬間は、相手の表情から勝手に相手の心を読んだつもりになって、笑顔を出すのを躊躇しないてくださいね。

あくまでも、**自分の思い切りの笑顔で、相手の脳に働きかけるのですから。**

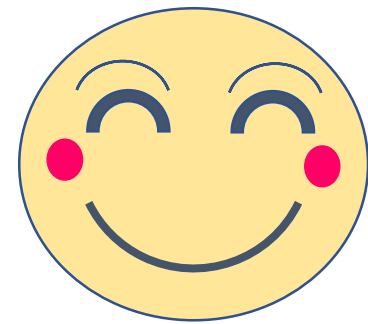
練習も、思い切りやってみてください！！

バカって思われるかなってくらいが、  
ちょうどいいんですよ(笑)

練習では、特に思い切り！！



# 2. プロはやっている！ もうひとつの笑顔





## ① 相手の話を聞いているとき

たとえば、買い物に行ったとします。気に入った洋服を見つけました。しかし自分のサイズが見当たりません。別のサイズがあるかどうか、店員さんに声をかけようと思いました。そのとき、比較的近くに、店員さんがいましたが、表情が怖い。**ムスっとした表情**で、洋服をたたみ直しています。

**聴きたいのだけど、声をかけようか迷ってしまいました。**

こんな場面を体験したこと、過去にありませんか？

その他にも、さまざまな企業の受付の女性や、レジのスタッフ、レストランで待機している係りの人、パソコンで見積もり作成中の営業社員など。

お客様の対応中は表情が明るい人も、**お客様を対応していないときの表情に気を使っている人が少ない**のです。

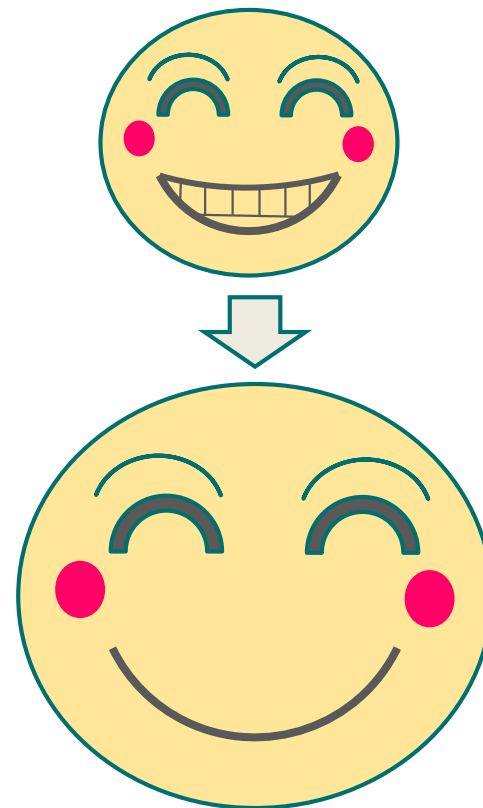
この、直接お客様の対応をしていない時の顔が「**待機の笑顔**」です。

## ② 待機の笑顔のつくりかた

まず、**思い切りの笑顔**を作ります。

つぎに、頬から上、目はそのままキープして、**口だけ閉じます**。

口は、「イ」の形は、キープするので、**横幅が広い形**になります。



**黙っていても、笑顔に見える表情**です。

**相手の話を聴いているときに、この待機の笑顔**をキープする。

相手は、にこやかな表情のあなたに**安心して、心を開いて話がしやす**くなります。

### ③ ほとんどが笑顔でいる

ある日の一日を思い浮かべて見てください。パソコンで作業している時間もありますね。朝起きてから夜帰って寝るまでの時間、どのくらいの割合で、笑顔がでていますか？

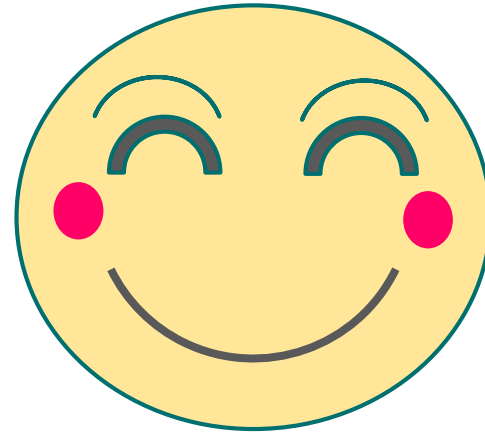
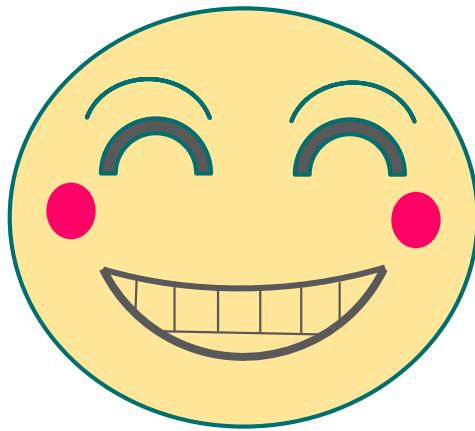
パソコン作業をしてるときも、表情を待機の笑顔にしましょう。おもしろくない表情をしている人が、ほとんどなんですね。

**あなたのふとした表情も、見られています。**  
**笑顔の雰囲気伝わると、相手が、話しかけやすくなります。**

意識の中では、  
**一日のほとんどが笑顔（思い切りの笑顔+待機の笑顔）**でいて、  
たまに、あ、表情忘れていた！ と気づいたら、**笑顔に戻す**ようにしてください。

## 【練習】

外を歩くとき、買い物に行くとき、待機の笑顔で歩いてみましょう！  
ときどき、ガラスに写る自分の表情をチェックしましょう！！



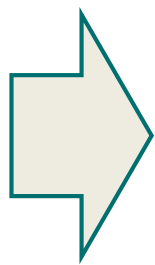
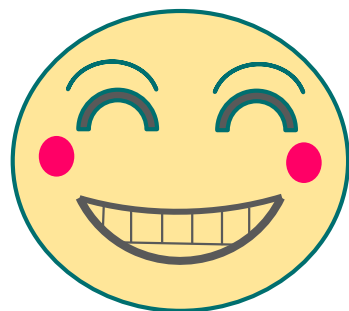
**3. はさんで最高！**

**サンドイッチの笑顔**

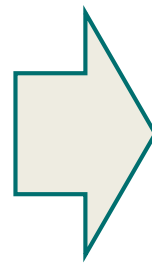
## ① 会話と組み合わせる笑顔

会話の前後に、思い切りの笑顔を付け加えると、さらに良い印象のまま会話をすすめることができます。

次のように、文章の前にニコッと思い切りの笑顔、語尾にも思い切りの笑顔をニコっと、付け加えましょう！



「△△△△△△  
でございます。  
ありがとう  
ございました。」





## <予約のお客様への対応例>

あなた： 😊 いらっしゃいませ。こんにちは。 😊

お客様： 今日、2時に予約した 山田ですが・・・。

あなた： 😊 **山田**さま！お待ちしておりました。 😊  
↑  
(ゆっくりと)

予約のお客様をお迎えするときは、**名前を覚えておきましょう**。すぐに名前を言えることで、準備して待っていたんですよ、あなたに会えるのを楽しみにしていたんですよ、というメッセージを届けることができます。

また、名前を呼ぶことで、「**あなたの特別感**」を伝えることになります。「お客様」といういい方は、大勢の中のひとり、というイメージになりますが、「山田さま」のようにお名前を呼ぶと、あなただけを指しますよね。

## ② NG例

- ・ **無表情**で、固い雰囲気であいさつをする。
- ・ **最初だけ**愛想が良くて、話し始めると、**だんだん無表情な真剣な表情**になる。

結構な確率で、話し始めると表情が固くなってしまいう人が多いです。

### ③ 練習問題

 いらっしゃいませ。こんにちは。

 またお越しくださいます。 

 コピーお願いしますね。 

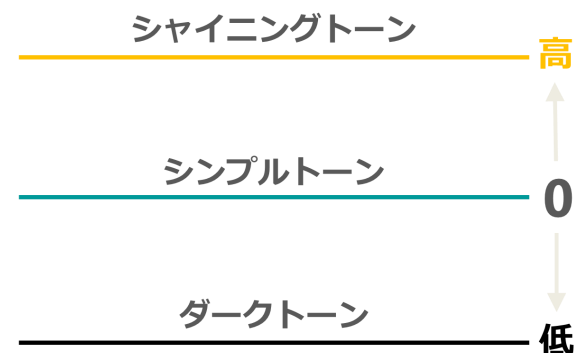
# 4. 3つのトーンで 声を極める!

# ① 声のトーン3種類をおぼえよう！



3つの声のトーンとは、**高さの上中下**のことです。

この3つがわかると、  
**声の印象を変える**ことができます。



高めの**シャイニングトーン**を使えば、  
**明るい人や元気なイメージ**を創り出すことができます。

**ダークトーン**を使えば、  
**暗い人、元気ない、やる気がない**と思われてしまいます。

このトーンを意識的に、**選んで使える**ようにしましょう。

## ② 自分のトーンを確認しよう

まずは、自分の3つの声のトーンを出してみます。

### ■ステップ1

無理しないで、力も入れずに、出しやすい声の高さで、  
「おはようございます」と言ってみてください。

ポイントは、頑張らないことです。

⇒これが、**シンプルトーン**（あなたの基準の声の高さ）



## ■ステップ2

シンプルトーンを基準に、**少しだけ高めの音程**で、  
「おはようございます」と言ってみます。

すごく、高く、  
まるでソプラノ歌手のようにしなくて大丈夫ですよ。

出しやすい音程の中で、少し高めという感じです。

⇒これが、**シャイニングトーン**

## ■ステップ3

シンプルトーンを基準に、少しだけ音程を低くして  
「おはようございます」と言ってみてください。

これが、**ダークトーン**です。

**初対面で使う声のトーンは、シャイニングトーンですよ！**

「おはようございます！」

少し、音程が高めの声で言ってみましょう。

すると、**明るい人！**という印象を瞬時に作り出すことができます。

### ③ 電話の声で実践してみよう

3つのトーンを使って、言ってみてください。

「ABC株式会社 総務部 佐藤でございます。」

## ■印象の良い声

### ●●株式会社

総務部の

佐藤でございます。

3つのパート毎に、上シャイニング 中シンプル 下ダークと音程を  
**上から下に変化させると、垢ぬけた感じの電話の対応に聞こえます！**

## ■ 印象の悪い声

●●株式会社 総務部の 佐藤でございます。

声のトーンがほぼ一定で、低め。声の高さが横ばいで同じ音程で、最後まで話すと、垢抜けない雰囲気になります。

**5. その対応、  
損してます！**



## ① 返事の仕方～3つのポイント

1. 相手に身体を向ける。
2. 思い切り笑顔で振り向く。  
振り向く前から笑顔になること！
3. 素早いスピードでくるりと振り向く。

相手から「すみません」と呼ばれたとき、**相手に身体を向けて返事**をします。

そのとき、**心臓を意識**するとわかりやすいかもしれません。

**心臓を相手に向ける**のです。

振り向くと同時に、**前傾姿勢**が必要です。

上半身が、相手に向けて前傾していることで、

**「やる気がある人」「快く対応してもらえてる」**と感じます。

## ■ 印象の悪い返事

- × 「すみません」と呼ばれても、**顔だけに向けて返事**をする。
- × **声が暗い**。
- × 振り向き方が、**ゆっくり**。
- × 笑顔がなく、**無表情**。

これだと、**嫌なのかな？、やる気なさそう、歓迎されていない、**と相手を感じます。

知らないうちに、嫌われてしまいます。

## ② 話を聴くときの態度

知らず知らずのうちに、こんな態度とっていませんか？

- × 無表情。
- × うなづかない。
- × 相手の顔を見ていない。
- × ペンをいじったり、足を組んだりする。
- × 時計を見る。
- × 腕を組む。
- × 足を組む。
- × イスに寄りかかる。

これだと相手は、話していて、とても不快になります。

知らないうちにやっつけてしまっている、癖になっていて本人だけが気づいていないケースが多々あります。

チェックしてみてくださいね！

### ③ 話を聴くときの位置

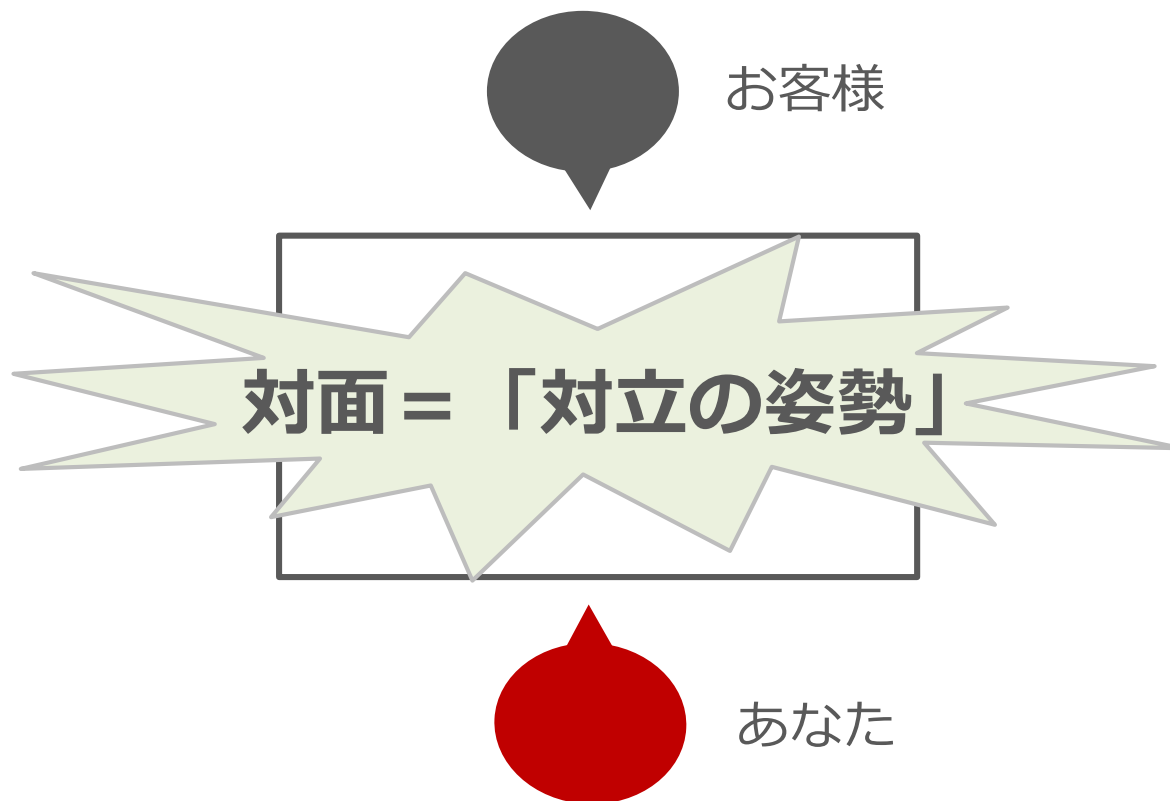
あなたは、お客様と話をする時、**どこに座りますか？**



お客様

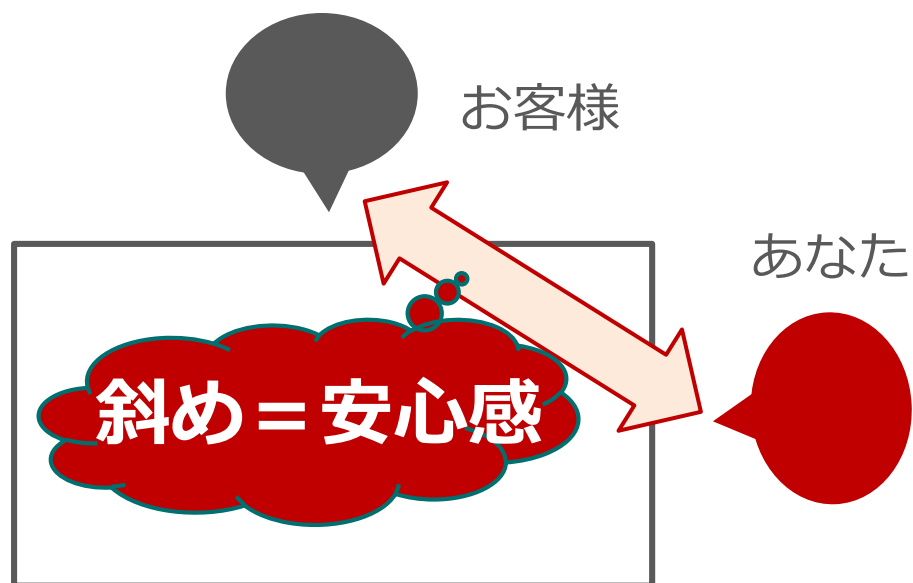
「お客様の**真正面**に座って、バッチリ顔と目を合わせて話します！」  
・・・これ、**NG**です！

相手は**問い詰められているような感じ**を受け、逃げ場がないため**沈黙**  
**や気まずさ**が生じやすくなってしまいます。



話をする時は、お客様の**斜めの角度になる位置**に座りましょう。

相手は真正面に人がいないので**緊張が和らぎ**、**安心して自分のペースで話す**ことができます。お互いに**程よい親近感**をもって、**自然なコミュニケーション**がとれますね。





# 6. 初対面で相手の心をつかむ

## 3つのポイント

## ① 最初に「ありがとう」を言う

まず、会った時に「ありがとうございます」を会話の最初に入れていくと、好感度が上がります。

**「本日は、お越しいただき、ありがとうございます」**

**「本日は、お時間ありがとうございます」**

まずは、「ありがとうございます」を使ってみてください。

**別れ際にも**、同じように、「ありがとうございます」を言うようにしましょう。

とても、**さわやかな印象**なので、次につながっていきます。

## ② 雑談を軽くする

初対面で会って、

「こんにちは」「おはようございます」

とあいさつした程度で、

**「さ、では本題ですが、、、」**

とすぐに本題に入ってしまう人がいます。

しかも、本題に入るときに、相手の話を聴くことから始めれば、いいのですが、**自分のサービス内容や料金などを話し始めてしまう**人がいます。

とても感じが悪いです。

あなたの商品やサービスを先に話し始めると、相手は

**「わたしのこと、興味ないのね。」**

**「自分には関心を持ってきていない。」**

と感じてしまうんですね。

相手は、心を開かなくなります。

では、どうすればよいのでしょうか？

### ③ 相手の話を最初に聴く

自分の話より、相手の話が先です！

**お客様は、悩みを解決したい。**

**あなたは、商品売りたい。**

ここにズレがあるんですね。

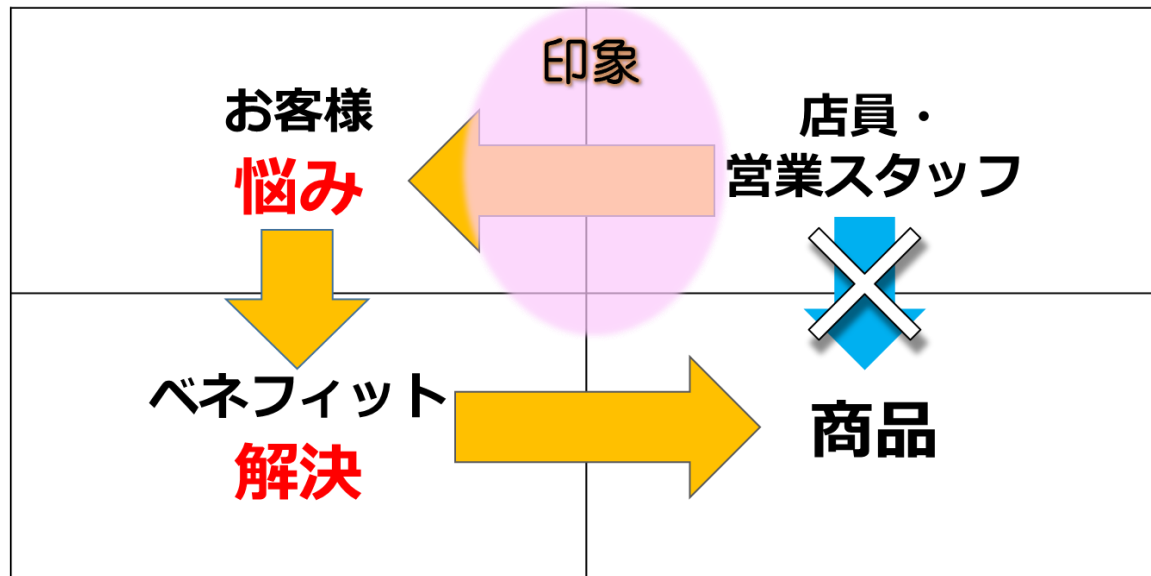
お客様は、悩みを解決するために、やってくるのです。

そして、解決するために、なにかをあなたから購入するのです。

仕事する立場だと、どうしても「商品やサービス」を買ってもらいたい、と頭の中に先頭だつてでてきてしまうものですよ。

そこで、自分の商品はまず、いったん脇に置いてください。  
**相手の悩みを聴くことから始める**のです。

**悩みがわかれば、解決策を提示**できますよ。



悩みを聴くことから始める。その時に、聴き方がポイントになります。

お客様と自分との間に、見えないのですが「印象」のクッションが存在します。

相手の話を聴くにも、「好きな人」=印象の良い人とは話したいけれど、  
感じの悪い人とは話したくないですね。

ここで、聴くときも「感じの良さ」が必要なんです。

## ■ 「聴く」ときのポイント

1. 最後まで聴く
2. 途中で遮らない
3. 興味ありますと全身で聴く

## ■ これはNG！

多くの人が、やりがちな不快な聴き方は、**相手の話を最後まで聞かずに、だいたい言いたいことがわかると、すぐに自分の話をし始める。**  
これ、スゴイ嫌われます。



聴くとは、たとえば30分時間があつたとしますね。

**30分のうち、相手が25分くらい気持ちよく話すことができる状態です。**

「**会話**」とは、30分あつたら、15分と15分。**キャッチボール**のように、お互いに話したり聞いたりしますね。

「**聴く**」ときは、**相手がほとんど話している状態を創り出すことが大事**なんです。

お客様は気持ちよく悩みを聴いてもらい、あなたはそれにあった解決策をプロの立場からアドバイスしたり、商品を説明していくといい流れができます。

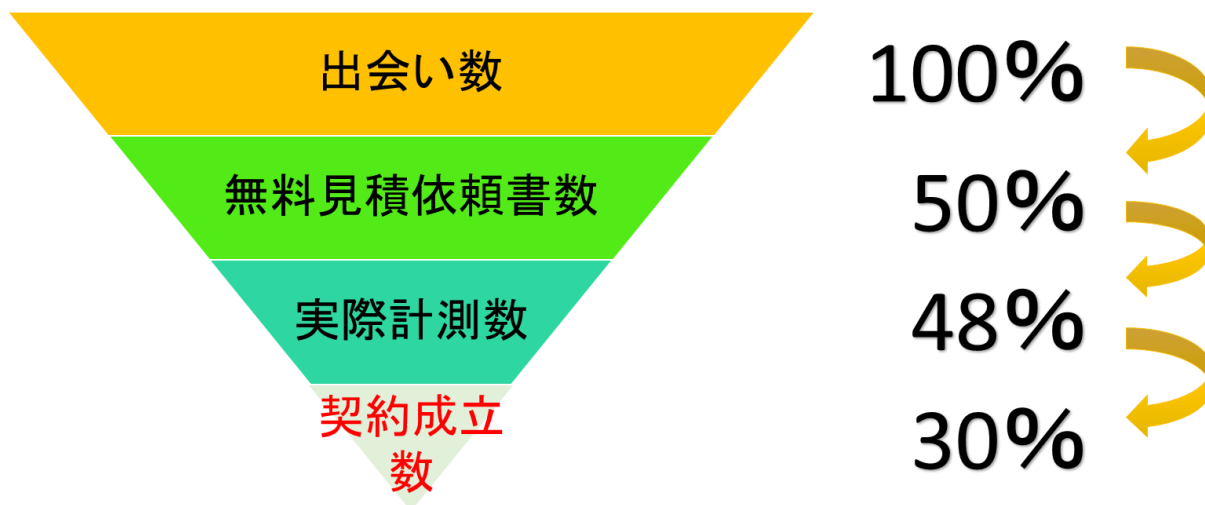
人は、自分の話をしっかり聞いて、理解してもらえたと感じる人から商品を買いたいのです。



# 7. 先手必勝！0.1秒が 高額契約につながる

初回面談から契約成立まで、以下のようなステップがあります。  
出会いの数から、実際の見積もりを依頼、そのあと実際計測（お試  
し・無料診断）など業種によって異なりますが、おおまかな流れを見て  
いきましょう。

## 出会いから契約までの脱落率を減らす



ビジネスで考えると、契約成立が一番の目的ですね。

そこまでたどり着くお客様は、出会いの数から比べると、ぐんと少なくなります。

その間、数ステップがあり、途中途中で、脱落していきます。

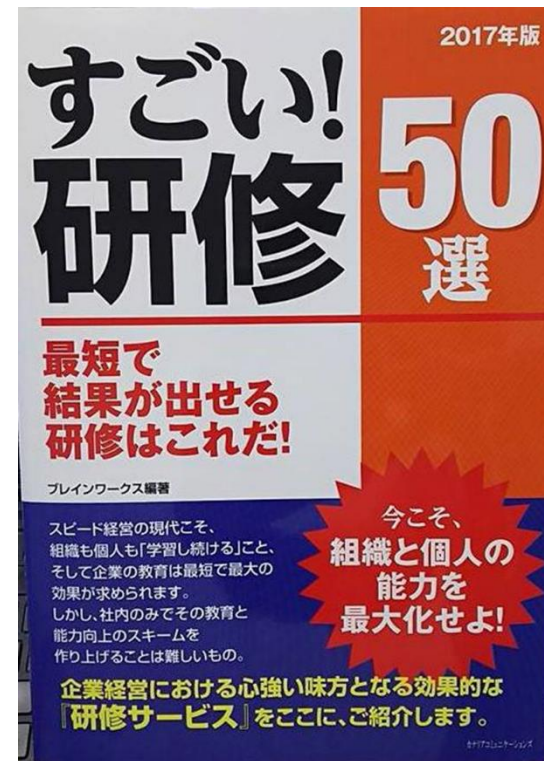
ここで、**初回面談**というのは、出会いの数から、次のステップへの**脱落率を最小限に減らす**という意味があります。

出会い数のところで、極度にお客様が減ってしまうと、契約成立数が、もっと減ることになりますね。

なので、いかに**初回から好かれて、信頼関係を築き、最後の契約成立までスムーズにたどり着く**かが勝負なのです。**印象の良さ、人から好かれる技術を身に付けると、この図でいう、一番下の契約成立までの確率が上がる**ということです。

多くの企業で、この研修を取り入れていただいています。  
こちらの本でも紹介されました。

良い第一印象、相手の脳に影響を与える  
手法のインプレッショントーク®を  
ぜひ、あなたも身に付けてくださいね！



そうすれば、人と会った時に、「どう思われるかな？」や「どういう接し方したらいいんだろう？」という悩みから解決されて、相手から、「仕事をお願いします！」という機会が増えて、紹介も増えていくことでしょう。

笑顔が素敵なあなたに、近いうちにお会いできますように！

柳沼佐千子

印象エキスパート株式会社





# プロフィール

人間関係に悩み、コミュニケーション、会話、心理学、脳科学などの関連書籍で**20年以上**研究・実践を繰り返し、独自に編み出した好感度アップの手法「インプレッショントーク®」を企業へ提供して約**9年**。

研修や講演など年間登壇数**150回超**。大手住宅関連メーカーの契約率**45%増**や、各社員**1回3時間**の研修受講後に、サービス調査前年比**134%**を達成した大企業も含め、約**15,000人**に影響を与えてきた。

経営士としてのビジネス視点の納得感のある内容と元アナウンサーが繰り出す引き込まれるトークに、一度依頼した企業は、**9割以上**がリピーターとなる。研修プログラムも体感型中心で、即実践できる内容を提供している。

## 資格・要職等

- 印象エキスパート株式会社 代表取締役
- 一般社団法人日本おもてなしトレーナー協会  
代表理事
- 日本経営士会 経営士
- 経済産業省中小企業庁「ビジネス創造等支援事業  
専門家派遣事業」登録専門家
- 茨城県・栃木県・福島県・千葉県  
～経営・技術強化支援事業（エキスパートバンク）  
登録専門家
- 米国NLP™協会認定マスタートラクティショナー

ホームページ：<http://imptalk.net>

印象エキスパート株式会社

〒103-0027

東京都中央区日本橋3-2-14 日本橋KNビル4F

TEL. 03-5201-3908 FAX. 03-6369-3512