

各 位

東京織物卸商業組合

～あなたのコミュニケーションの品質が企業の顔となる～

ビジネスコミュニケーションセミナー ご案内

階層別研修、職能別研修において、研修の圧倒的なニーズは「コミュニケーション」に関わる研修内容です。自己や他者理解により、コミュニケーションスキルを習得し、今後のビジネスにご活用頂きたく、当組合では、この研修を本年度より開催することに致しました。

この機会にぜひ、ご参加くださいますようご案内申し上げます。

記

- 1. 開催日時 平成23年11月29日(火) 午前9時30分～午後4時30分
 - 2. 会 場 東京都中央区東日本橋3-6-20 TEL3661-5371
「東織厚生年金会館」3階第1会議室
 - 3. 対 象 若手～管理職
 - 4. カリキュラム 裏面参照
 - 5. 講 師 (株)マネジメントサポート専任講師 野々山 美紀 氏
 - 6. 受講料 (組合員) 1社 1名 無料
※組合員2名以上は追加1名につき6,500円(テキスト代・消費税等含)
(組合員外) 1名 11,000円(テキスト代・消費税等含)
- ※当日やむを得ず欠席の場合には必ず代理の方の出席をお願いいたします
※このセミナーには昼食はつきません。
- 7. 定 員 50名
 - 8. 申込方法 下記申込書に必要事項をご記入のうえ、10月28日(金)迄にFAX 03-3661-5430にてお申し込みください。後日受講券、請求書を郵送させていただきます。(組合員1名の場合は受講券をFAX致します)

- 9. 本件お問い合わせ 総務部＝上田・鶴飼 TEL3663-2101

東京織物卸商業組合 総務課 行 (FAX03-3661-5430)

ビジネスコミュニケーションセミナー申込書

会社名		組合員・組合員外
住 所	〒 - - - - - (TEL) - - - - - (FAX) - - - - -	
本件の連絡者	(所属) 部 課 (氏名)	
参加者		(部署/役職)
		(部署/役職)
		(部署/役職)

研修のねらい

- ✓ 自己のコミュニケーションの特徴的傾向を知る
- ✓ 良好な人間関係を築く人間関係力を学ぶ
- ✓ お客様もとより、周囲から信頼を得るコミュニケーション手法を体得する

カリキュラム（9：30～16：30）

◆オリエンテーション

◆あなたのコミュニケーションスキルを知る

【コミュニケーション診断】

「私のコミュニケーションの特徴を知る」

—お客様との良好な関係を築くコミュニケーションプロセス—

◆ステップ1 【人間関係の構築】

ファーストアプローチの重要性と可能性

「あなたの働きかけがお客様の心理を変化させるとき」

- ・ お客様が安心と信頼をよせるタイプとは
- ・ お客様はあなたのこんなところを見ている

◆ステップ2 【情報収集力】

お客様状況の捉え方

「お客様先の要望を聞き取るための上手な質問の仕方」

- ・ お客様状況の何をはつきり捉えるのか
- ・ 上手な質問と下手な質問の分かれ道

◆ステップ3 【説明力】

お客様との「目的」を果たすために

- ・ お客様との「目的」と「約束」を明確にする
- ・ お客様をスムーズにゴールへと誘導する

—信頼されるコミュニケーションの実践ロールプレイング—

顧客心理を踏まえた「話し方・聴き方」

① 「聴き方」レッスン【傾聴力の強化】

- ・ 単純受容から受容へ（適切な相槌から復唱確認）
- ・ 共感的傾聴および積極的傾聴

② 「話し方」レッスン【質問力の強化】

- ・ オープンクエスションとクローズドクエスション
- ・ お客様の問題と整理を絞り込む会話展開
- ・ お客様へ共感しながら、掘り下げ質問をする
- ・ お客様の相槌から読み取れるさまざまな状況

③ 「分かりやすい話し方」レッスン【説明力の強化】

- ・ お客様を惹きつける分かりやすい説明の仕方とは
- ・マジックフレーズの活用
- ・ 心を揺さぶる語彙と表現力
- ・ お客様の誘導と積極的な会話展開
- ・ お客様の記憶に残る的確、簡潔な説明の仕方
- ・ クロージングの一言が会話を印象づける

◆質疑応答・まとめ