

**一般企業向け
人材育成カリキュラム
ベーシック版**

- **会話術向上研修**
～顧客対応での説明力向上～

JMI

株式会社 日本マネジメント協会（中部）

JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aioros.ocn.ne.jp URL <http://www.jmi-web.co.jp>

会話術向上研修 ～顧客対応での説明力向上～

研修目的

相手が受け取りやすいスムーズな自己主張や会話の方法を身につけ、ストレスをためにくいコミュニケーションスタイルを体得することを目指します。

研修内容

対象者：一般社員～中堅社員

時間	内容
9:00	開講 オリエンテーション 1. 自分のコミュニケーションパターンを知る【講義】 1) コミュニケーションパターンの特徴と弊害 2) 自分の苦手なコミュニケーションパターンを知る
12:00	2. 正確に、更に深く理解するスキル【講義、ペアワーク】 1) 言葉に表れない思いをキャッチする 2) 傾聴スキル 3) 質問スキル 4) 相手の要望を把握するためには
13:00	3. 正確に、わかりやすく伝える会話術【講義、ペアワーク】 1) 相手の状態を観察する ● 相手の「聴く」態勢は整っているのか 2) 会話の構造 ● 雑談から入る説明があってもよい ● 伝えたいことを明確に伝えるポイント ● PREP法／ホールパート法 3) 積極的に使いたい言葉 4) 好感度を高める少しの工夫
16:30	4. まとめ【講義】 閉講