

交渉・折衝力向上研修

対象者：一般社員～監督者

1. 研修の目的

職場や顧客、仕事上の関係者との交渉や折衝にあたって必要な心構え、事前準備などの重要性について理解し、上手な交渉のすすめ方を身につける。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. 交渉・折衝力の必要性を考える【講義・個人ワーク】 1) 研修目的を理解する <ul style="list-style-type: none">● 交渉とは何か？● 過去の交渉体験(成功例と失敗例)の振り返り(グループワーク)● 気づきの共有 2) 個人目標の設定(得たい成果の確認)
12:00	2. 交渉の基本【講義・個人ワーク】 1) 交渉の流れ <ul style="list-style-type: none">● 事前準備⇒状況把握(傾聴)⇒合意への交渉⇒クロージング● 納得した合意を得るための交渉のコツとは？ 《対顧客対応》:顧客心理に配慮して、顧客対応に共感&理解を得る 《内部折衝》:自案のメリットを論理的&明瞭に伝える
13:00	3. 合意を得る交渉術【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) Win-winの関係とは？ <ul style="list-style-type: none">● 信頼関係構築の効用● 傾聴の効果(合意確率を高める)● 傾聴のポイント実習(正対・アイコンタクト・共感を示す)● 実習&振り返り 2) 納得を得る説明の仕方(合意形成のスキル) <ul style="list-style-type: none">● 相手のタイプを見分ける● 合意点の確認● 実習&振り返り
16:30	4. 表現力の高め方【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 相手に伝わる意見や気持ちの伝え方 <ul style="list-style-type: none">● 言いにくいことを頼む話法(クッション言葉+依頼形)● 「NO」と言って断る話法(アサーションスキルの活用)● わかりやすく状況を説明する話法(ロジカルシンキングの活用)● 心理戦術の把握(Yes set. など)● 実習&振り返り 5. 実行宣言【講義】 <ul style="list-style-type: none">● まとめ&質疑応答● 行動プラン作成&実行宣言