

**3** 管理・監督者、部下を持つリーダー及びコミュニケーションスキルを向上させたい皆様向け

2つの「きく力」を強化して、コミュニケーションの質を高める！

# 「傾聴力」「質問力」強化研修

開催日：2010年3月11日(木) 10:00～16:45

会場：りそな総合研究所 東京本社セミナールーム

講師：(株)インソース **木元 栄子** 氏  
きもと えいこ  
講師

略歴：

慶応大学文学部卒。1986年証券会社に入社。営業職、営業推進に従事する。その後出版社、研修会社を経て、研修講師として独立。証券会社時代の経験・営業実績を活かし、現在(株)インソースの講師として、クレーム対応研修、コミュニケーション研修、プレゼンテーション研修などで活躍中。分かりやすさに加えて、自身の経験談を交えた研修が受講者の共感と呼んでいる。  
 <著書>「図解でよくわかる上手な話し方が身につく法」明日香出版社(共著)「絶対にうまく話せるようになる講座」秀和システム(共著)

## 特色

コミュニケーションにおいて人が重視するポイントは様々です。特にビジネスの場では、「明るく人当たりがよい」コミュニケーションのとり方だけでは不十分で、コミュニケーションの場が、相手に良い印象を与えつつ、自分と相手にとって有益な時間となるようにすることが肝心です。

本セミナーでは、積極的な傾聴を行うことで、相手との信頼関係を作る「聴く力(傾聴力)」と、相手との立場の違いを理解し、相手の考えや意見を引き出す「訊く力(質問力)」を鍛えることを狙いとしています。ロールプレイングを通じて、この2つの「きく力」のスキルの定着化をはかり、良い人間関係を築くために必要なコミュニケーション能力を高めていただきます。

本セミナーを通じて、社内外でのコミュニケーションの質をより高め、顧客との関係強化や部署内の連携強化に役立つものに変えていきましょう。

2008年11月開催の「聴く力」・「訊く力」強化研修と同じ内容です。

## カリキュラム

録音・録画はご遠慮下さい。

- はじめに ～多面的に考えるコミュニケーション
- ビジネスにおけるコミュニケーションとは
  - 職場において成果を出すには
  - コミュニケーションの意義
  - 姿勢ではなく、結果が大事
  - コミュニケーションスキルの向上は心がけ次第！
- コミュニケーションの基本
  - あなたの印象は？
  - 礼儀をわきまえる
  - 相手を好きになるワーク「誉め力特訓」
  - 親しみやすい印象作り
  - コミュニケーションの注意点
- 「聴く」スキル=傾聴力のポイント
  - 「聴く」スキルとは？
  - 相手が話しやすさを感じる「聴き方」とは？
  - ロールプレイング  
2人1組になって「聴く」スキル向上演習を行います

- 「訊く」スキル=質問力のポイント
  - 「訊く」スキルとは？
  - 「訊き方」の種類
  - 相手が話しやすさを感じる「質問」をするには？
  - ロールプレイング  
2人1組になって相手に「しっかり訊く」スキル向上演習を行います
- 「きく」と「話す」は一体
  - 話の前に「人と人との触れ合いがある」とはどんなことか？
  - 説明で重視すべきこと
  - なぜ、相手の気持ちになって話すのか？
  - 話す「姿勢・態度・表情」のポイント
- 総合ロールプレイング  
これまで学んだスキルを駆使して「苦手」な相手と、上手にコミュニケーションをとるスキルを体得いたします
- まとめ

**参加申込書** ( \*個人情報の取扱いに関して「私は貴社の個人情報に関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします」 ) 受講料：会員...23,100円 一般...30,450円  
 (参加者1名様、テキスト代・昼食代・消費税を含む)

3/11(木) 「傾聴力」「質問力」強化研修

【 FAX .03-3699-6629・6729 りそな総合研究所 行 】

貴社名				区分	MS・会員・一般	会員番号		
所在地	〒			派遣 責任者	ふりがな			
					役職・氏名			
					E-Mail			
業種(具体的に記入してください)				*セミナーのご案内メールをお送りしております。(原則月1～2回程度) ご案内メールをご希望の方は上記にアドレスをご記入ください。				
TEL	( )		FAX	( )		取引店	支店	
参加者 ( )内に ふりがなを ご記入くだ さい。	氏名	( )	所属			役職		
	氏名	( )	所属			役職		
	氏名	( )	所属			役職		
当社使用欄	替 / 振 (会・個)	入力日 /	発送日 /	受講料	円	作成日 /	発送日 /	同・別

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。[お問い合わせ先]  
 一般の方：受講料とともにご請求書をお送りいたします(原則)。セミナー開催前日までにお振込みください。03-5653-3951  
 \*キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。なお、参加申込みが少数の場合や講師の病気等により、開催を中止させていただく場合があります。研修事業担当