

お客様・上司の信頼を得て、自分の価値を上げる

# 誰からも信頼されるコミュニケーション実践講座

開催日：2017年9月12日(火) 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：エンパワーモチベーション 代表 <sup>きた がわ かず え</sup> 北川 和恵 氏  
人財パワーアッププロデューサー

略歴：

元俳優ならではのパフォーマンスと軽快なテンポのトークは、ソフトな語り口で自然に受講者を巻き込んでいく。豊富な経験に基づいた身近でわかりやすい事例を使い、受講者目線で熱く語りかける講義は、受講者のモチベーションを高め、ポジティブな思考と姿勢、能力を引き出すことに定評がある。また、個々の問題点を気付けさせ、能力を最大限に引き出すことにより、顧客からは「受講した社員の意識改革・自己改善が、頭だけの理解ではなく行動に移せるようになった」等と絶大な評価を得ている。

## 特色

仕事を進める上では、「周囲の信頼を得て協力してもらう」ことができれば、生産性の高い仕事の実現し自己の評価をも上げることができます。

本セミナーでは、ビジネスにおけるコミュニケーションの本質と重要性を理解した上で、価値観の異なる相手との信頼関係の築き方や、お客さまや上司、同僚、それぞれの立場の相手との意図や解釈に「ズレ」のないコミュニケーションスキルを習得します。そして、それぞれの職場のコミュニケーションギャップの改善策を自ら策定することにより、明日以降の行動指針としていただきます。

録音・録画はご遠慮下さい。

## カリキュラム

### 1. オリエンテーション 【ディスカッション・演習】

- (1) コミュニケーションはクリエイティブな関係性
- (2) コミュニケーションがうまくいくとどんな良い事が起こりますか？
- (3) なぜコミュニケーションがうまくいかないのでしょうか？
- (4) どうしたら自分の想いが伝わり相手が動くのか？
- (5) 人はそれぞれ価値観が違うことを知る

### 2. 自分のコミュニケーションパターンを知る

#### 【ディスカッション・演習】

- (1) 職場での私の行動パターンは？
- (2) TAで傾向を知り、強みを伸ばす
- (3) すべては相手を理解し、自分を理解してもらうこと

### 3. コミュニケーションの基本理解

#### 【ディスカッション・演習】

- (1) ラポール（信頼関係）構築の基本
- (2) 傾聴の基本
- (3) 相手の話を引出し、より深く理解をする
- (4) 安心感が人を動かす

### 4. 上手な指示の受け方と報告の仕方

#### 【ディスカッション・演習】

- ～意図と解釈の「ズレ」を避けるために出来る事～
- (1) 「こんなこと頼んだんじゃない」と言われないために指示を受けるときに必要なポイント  
解らないことはその場で質問をする  
相手を安心させる意思表現  
・聴く力 ・共感する力 ・要約する力  
職場での自分の傾向を知る
  - (2) 筋道を立てて話していますか？  
～「で、何が言いたいんだ」と言われないために～  
事実と所感を混在させない  
事実所感法トレーニング  
背景や目的が相手に伝わっていない  
・フレームワーク  
(ブレック法、ホールパート法トレーニング)

### 5. 業績を左右するESマネジメント

#### 【ブレインストーミング】

- (1) 職場のコミュニケーションギャップが成果を左右する  
問題点抽出 3つの弊害を探る 改善策立案
- (2) 強いチームをつくる人はこんなことをしている
- (3) 働きやすい環境は自らがつくる

### 6. 明日からの行動宣言

## 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...23,760円 一般...31,320円

(参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)

9/12(火) 誰からも信頼されるコミュニケーション実践講座【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	〒			連絡 担当者	部署・役職			
					ふりがな			
					氏名			
業種(具体的に記入してください)				E-Mail				
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	( )	部署			役職		
	氏名	( )	部署			役職		
	氏名	( )	部署			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：受講票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。研修担当④