

7 仕事のためのコミュニケーション能力を向上させたい皆さま向け

— 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：2020年3月18日(水)10:00~17:00

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 きた がわ かず え
人財パワーアッププロデューサー **北川 和恵** 氏

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かせ、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、「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 【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るか？
- (3)なぜコミュニケーションがうまくいかないのか？
- (4)どうしたら自分の思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 【演習】

- (1)職場での私の行動パターンは？
- (2)自身のコミュニケーションの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 【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 【演習】

- (1)「こんなこと頼んだんじゃない」と言われたいために～意図と解釈の「ズレ」を避けるために出来る事～
 - ①指示を受けるときに必要なポイント
 - ②解らないことはその場で質問をする
 - ③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
 - ④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」と言われたいために～
 - ①事実と所感を混在させない
 - ②事実所感法トレーニング
 - ③背景や目的が相手に伝わっていない
 - ・ブレップ法、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
 - ①問題点抽出→②3つの弊害を探る→③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 受講料：会員…24,200円 一般…31,900円
関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします」) (参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)
3/18(水) 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	
受講票送付先	〒			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 (H)