

# アサーティブ・コミュニケーション研修

～お客様をリードする話し方・アサーティブな表現の説明力を身につける～

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 千代田地区協会／東京中央地区協会

日頃、ユーザ協会の事業にご支援・ご協力を賜り誠にありがとうございます。

ユーザ協会では、会員企業様の人材育成の一環として、下記のとおり「アサーティブ・コミュニケーション研修」を開催いたします。この機会に是非、貴社社員の方々に、ご参加頂けようご案内申し上げます。

## 内 容

- ◆電話対応でのアサーティブ・コミュニケーションの必要性  
お客様とのWIN・WIN関係を作る
- ◆あなたのコミュニケーション・スタイルを知る  
なぜ、お客様に「主張する」事が出来ないのか  
「ご納得」頂けないのか「お勧め」が出来ないのか等
- ◆お客様に対するアサーティブ・コミュニケーション  
(1)お客様の要望を断るケース  
(2)お客様に会社の姿勢を伝えるケース  
(3)お客様にアドバイスをするケース等
- ◆実践ロールプレイング  
お客様とのより良い関係を作る為に、それぞれの事例を使って応対考える

【開催日時】平成31年2月26日(火) 13:00～16:30(受付12:45より)

【会 場】ちよだプラットフォームスクウェア 5F  
住所 東京都千代田区神田錦町3-21 TEL 03-3233-1511

【募集人員】30名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】ユーザ協会会員：税込3,240円 一般：税込4,320円

【講師】株式会社ドゥファイン 講師 藤田 理恵 氏

【申込方法】2月15日(金)までに、以下の方法でお申し込みください

申込みは <https://business.form-mailer.jp/fms/17f219b397516>

又は HP:ユーザ協会 東京支部

<http://www.pi.itua.or.jp/tokyo/> ⇒ 最新情報 ⇒ イベント申込へ

※受講票はHP申込みのみメールで自動送信されます。FAXの場合は事務局より連絡致します。

【支払方法】原則事前振込と致します。恐れ入りますが2月15日(金)までに下記口座へお振込願います。  
みずほ銀行 東京中央支店 普通1778172 ユーザ協会千代田地区協会  
ユーザキョウカイ チョダチクキョウカイ

※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 千代田地区協会／東京中央地区協会

事務局：山地 TEL 03-3740-9401

プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)  
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。  
ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。