

行動タイプ別コミュニケーション研修会【基礎編】のご案内

～職場でのリーダーとしての電話応対力、指導力を身に着ける～

「同じことを伝えたのに納得してくれる人もいれば、怒ってしまう人もいる」
 「自分で早く決定したいのに、周囲がスピード感を持ってくれない」
 「数値での結果のみ求められてストレスになる」など仕事の場面でのコミュニケーションで、「もっとうまくいく方法はないか」と考えることはありませんか。この研修では、行動分析による「4つの行動タイプ」について学び自分と相手のタイプを知ること、より良いコミュニケーションの方法を身に着けます。部下指導やお客様対応など、様々な場面で応用できる内容です。

【開催日時】	令和2年11月27日(金) 9:30～16:30 (受付 9:15より)	
【会場】	たましんRISURU ホール <立川市市民会館> 5階 第1会議室 立川市錦町3-3-20 (JR立川駅 南口 徒歩13分 / JR西国立駅 徒歩7分)	
【講師】	伊藤 康子 氏 (B-コミュニケーション株式会社)	
【講座内容】	■オリエンテーション 1. リーダーとしての特性・役割 (1) 自分の行動タイプを知る (2) メンバーの行動タイプの見極め (3) 行動タイプ別の効果的な指導 2. リーダーとしての対応スキル (1) クレーム対応 管理者の視点での捉え方 (2) エスカレーション(2次対応) お客様のタイプ別対応の仕方 (3) 指導のタイミングと指導のポイント 3. 実践ワークショップ ■まとめ・質疑応答 	
【募集人員】	40名 (収容定員90名) ※ソーシャルディスタンスを確保します。 ※定員に満たない場合、または新型コロナウイルス感染症の状況によっては、講座を中止する場合がありますので、予めご了承くださいませようお願い致します。	
【受講料】	会員事業所 6,600円(税込)/人 ・ 一般 8,800円(税込)/人 ※受講料は事前振込です。11月24日(火)までに以下、口座にお振込をお願い致します。 ■口座 みずほ銀行 日野支店(普通) 1192209 ■名義 ユーザ協会 多摩中央地区協会 (ユーザキョウカイ タマチュウオウチクキョウカイ) ※大変申し訳ございませんが、お振込手数料はご負担方よろしくお願い致します。 ※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。	
【お申込み】	11月20日までにユーザ協会 東京支部 の ホームページ からお申込みください。 HP: https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/ 検索 <u>ユーザ協会 東京</u>	
【その他】	受講票は送付致しません。筆記用具を持参し、当日会場へお越しください。 【本セミナーにおける新型コロナウイルス感染防止対策等について】 ・会場入り口または受付での手指消毒を実施していただきます。 ・会場ではマスクを常時ご着用ください。 ・風邪・咳・発熱等のある方、体調の悪い方は、ご参加をご遠慮ください。 ・受付時の検温で体温37.5度以上が確認された方は「不参加」とさせていただきます。	