


# オンライン 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

～お客さま対応、職場でのコミュニケーションを円滑にするためのスキルアップ～

「同じことを伝えたのに納得してくれるお客さまもいれば、怒ってしまうお客さまもいる」「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によって、より良いコミュニケーションの方法を身に着けます。リーダーとしての特性を生かし、お客様対応や部下指導・チームビルディングなど、様々な場面で応用できる内容です。

【開催日時】	令和3年3月17日(水) 13:00~17:00 (入室 12:45より ※ログインは12:30から可能)
【開催方法】	WEB会議システム「ZOOM」を使用 <ul style="list-style-type: none"> <li>受講にはネットワークに接続したパソコン、もしくはスマホ・タブレットが必要です。 ※パソコンの場合、webカメラ・マイク・スピーカー(内臓型ならOK)も必要です。 ※スマホ・タブレットの場合、事前にご自身でアプリ(ZOOM Cloud Meetings)のインストールが必要です。 ※いずれのデバイスでも、ネットワーク環境の安定した場所からご参加願います。</li> <li>ログイン用URL等は <u>連絡責任者様と各参加者宛に3月10日(水)までに送付いたします。</u> なお、<u>ログイン用URLへの入室は、各参加者のみ</u>とさせていただきますので、連絡責任者様も入室を希望される場合には、参加者としてお申込下さい。</li> <li>その他受講時の留意点は、別途申込受付時にご案内致します。</li> </ul>
【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】	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <p>■オリエンテーション</p> <p>1. リーダーとしての特性・役割</p> <p>(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</p> <p>2. リーダーとしての対応スキル</p> <p>(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</p> <p>3. 実践ワークショップ</p> <p>■まとめ・質疑応答</p> </div> <div style="flex: 1; text-align: center;">  <div style="margin-top: 20px;">  </div> </div> </div>
【募集人員】	20名 ※定員になり次第締め切らせていただきます
【受講料】	会員の方は所属地区に関係なく 3,300円(税込)/人 (一般 4,400円(税込)/人) <p>-----</p> <p>3月10日(水)までに 次の口座にお振込み願います。(振込手数料は御社にてご負担願います)</p> <p>みずほ銀行 日野支店(普通) 1192209 ユーザキョウカイ タマチュウオウチクキョウカイ</p> <p>※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。</p>
【お申込み】	3月5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: <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/">https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/</a> <input type="button" value="検索"/> <a href="#">ユーザ協会 東京</a>
【その他】	(1) 募集状況によって、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願います。 (2) 本講座の録音・録画は禁止とさせていただきます。