2021 年 5 月吉日
（公財）日本電信電話ユーザ協会　新宿地区協会／池袋地区協会

聴く力を育てるトレーニング～聞き上手になりましょう～〈オンライン講座〉

　コミュニケーションは「きく」ことから始まると言われています。電話応対コンクールにおいても、お客様の話をよく聞きましょうと課題に入っています。が、聞くことは思いのほか難しいと思いませんか？　人はそれぞれ自分の物差しや価値観をもっています。聞き上手になるためには、理解の枠組みが異なることを前提に、相手の話したいことを相手の身になって聞くことが求められます。耳を傾けて「聴く」です。聴くためには「積極的な関心」と「共感」を持って相互の信頼関係を築いていくことが大切です。この研修では、心をこめて聴く「積極的な関心」と「共感」、聞き上手になるためのスキルを実践を通して身につけます。皆様のご参加をお待ちしております。

【対　　象】 話をきく（「聞く」「訊く」「聴く」）のが苦手な方、聞き上手になりたい方
心をこめて聴く「積極的な関心」（受容）と「共感」、聞き上手になるためのスキルを身に付けたい方　等

【研修内容】

1 .聞き上手に」なりましょう（3 つのきく『聞く・訊く・聴く』）
2 .コミュニケーションは相互作用
3 .「積極的な関心」と「共感」で信頼をつくる
4 .カウンセリング的に聴くとは（ポーター・５つの聞く態度）
5 .聞き上手になるためのトレーニング（事実と気持と願い（期待）を聴く）
6 .心をこめてひたすら実践、ふりかえり（うなずく・あいづち・キーワードの繰り返し・要約・励まし）
7 .コンクール課題　お客様の気持ちを聴いてみよう

【開催日時】	２０２１年 6月１１日（金）１３：００～１７：００（入室１２：４５～）（※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 ・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（アプリ名：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。 ・ログイン用 URL 等を**連絡責任者様と各参加者宛に６月７日（月）までに**送付させていただきますので、研修日前に、必ず到着確認をお願い致します。 なお、**ログイン用 URL への入室は、各参加者のみ**とさせて頂きますので、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。 ・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。
【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/名（一般４，４００円/名）**（税込）
【講　　師】	**木邑　恭子　先生（有限会社グレイスアカデミー）**
【支払方法】	**６月４日（金）**までに次の口座へお振込み願います。（振込手数料は御社でご負担願います） ※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。 **三菱 UFJ 銀行　新宿支店　普通００６５５９２　　ｻﾞｲ）ﾆﾎﾝﾃﾞﾝｼﾝﾃﾞﾝﾜﾕｰｻﾞｷｮｳｶｲ**
【そ の 他】	（１）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、予めご了承いただきますようお願い致します。 （２）本講座の録音・録画は禁止とさせていただきます。 （３）１度の申し込みで２名まで登録できますが、３名以上を希望される場合は複数回の申し込みをお願いします。

●**申 込 方 法**：必要事項を記入の上、**６月４日（金）までに** Web からお申込み願います。
ＨＰ：ユーザ協会東京支部　https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/
⇒　イベント情報　⇒　研修・セミナーへ

申込：こちら⇒**https://business.form-mailer.jp/fms/bf382aeb144019**

●**【問合せ先】**（公財）日本電信電話ユーザ協会　新宿・池袋地区協会　事務局：吉野　03-3740-9401
《当日の連絡先》新宿・池袋地区協会　事務局携帯　090-8855－5997

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。