

聴く力・話す力強化研修 (オンライン講座) (～お客様の心に響くトーク part II～)

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 東京支部

さまざまなビジネスシーンにおけるコミュニケーションでは、時として相手の問い掛けや要望に合わせた提案や説明が出来るのか不安に感じてしまうことがあるのではないのでしょうか。ユーザ協会では、お客様の心に響くトークを身に付けるための講座、第2弾として、「聴く力・要約力・話すスキル」を磨くための講座を開催致します。また、7/22に開催予定の「提案力(話す力)強化研修」とともに、電話対応コンクール対策にも役立つ内容となっておりますので、多数の皆様のご参加をお待ち申し上げます。

【開催日時】	2022年7月29日(金) 【5時間コース】 10:00～16:00(入室 9:45～) (※ログインは9:30から可能)
【開催方法】	WEB会議システム「ZOOM」を使用(※「集合研修(北とびあ)」から変更になりました) ・受講にはネットワークに接続したパソコン、もしくはタブレットが必要です。 (通信環境による影響等を勘案し、スマホでの参加はご遠慮願います) ※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。 ※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7月27日(水)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。 ・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 6,600円/名(一般 7,700円/名)(税込)
【講師】	杉山 博美 先生(アルファヴィジョン株式会社)
【研修内容】	<p>1.魅力的な提案・説明とは 相手に合わせた説明の必要性和スキルの再確認</p> <p>2.聴く力 ～質問スキル強化～ ①頭在ニーズと潜在ニーズを把握する傾聴スキルの再確認(相づち、共感、復唱、要約) ②オープンクエスチョンとクローズドクエスチョン ③深堀質問 関連質問</p> <p>3.要約力強化 ①要約とは ②ニーズ確定の仕方</p> <p>4.話すスキル ～メリット訴求～ ①ベネフィットポイントの訴求 ②ホールパート法・PREP法の再確認 ③相手の心を動かすメリット表現 ④お客様のシーンで話す Only Oneのトーク</p> <p>5.話すスキル ～応酬話法 ①お客様のNOに対しての切り返しトーク ②YES・BUT法、YES・AND法 ③マイナプラス話法 ④クローキングの仕方 約束を取り付ける フォロー</p> <p>6.総合ロールプレイング 事例に併せたロールプレイング、検証、課題の明確化</p> <p>7.質疑応答・まとめ</p>
【支払方法】	7月28日(木)までに次の口座へお振込み願います。 みずほ銀行 品川駅前支店 普通 0561489 ザイ ニホンデンシンデンユーザキョウカイ トウキョウシブ ※お振込みの際は、振込人名の先頭に受講日を入力ください。(例:0729 会社名) ※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。 ※当日キャンセルの場合は受講料の返金は致しかねますのでご注意ください。
【その他】	<p>1.新型コロナウイルス感染症感染拡大により、当講座は7/22付で集合研修(北とびあ)からオンラインへ変更しました。既にお申込みされている方には連絡責任者宛てに、別途詳細をご連絡致します。</p> <p>2.本講座の録音・録画は禁止とさせていただきます。</p> <p>3.申し込みは1度に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。</p>

●申込方法: 7月26日(火)までに、以下、Webからお申し込み願います。

<https://business.form-mailer.jp/fms/889d9607150370>

●問合せ先: 事務局 新宿・池袋地区協会 吉野 (03-6275-0831)

◆

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。