

メンバーや顧客との人間関係を好転させ ビジネス成果を最大化させる

傾聴力 & 質問力 強化セミナー



参加対象

- 聞き上手になって仕事の質を高めたい方
- 社内調整や渉外活動を行う必要のある方
- 相手の考えや真意を引き出す必要がある方
- 営業職や販売職、サービス職などの顧客接点をお持ちの方
- 部下やチームメンバーとのコミュニケーションをよりよくしたい方

本セミナーのねらい

目標を達成し、ビジネス成果を最大化させるためには、相手と良質な人間関係を構築することが求められます。また、それと同時に相手を動かすためには、彼らが求めているものを正確に把握することも重要です。

特に、適切な情報がビジネスの成否を左右する時代、情報を引き出すことがより求められるようになり、「聴くこと」、そして「訊くこと」のスキルが求められるのです。

「聴くこと」(傾聴力)で多くの情報を引きだし、人間関係を好転させ、真のニーズを把握することができます。また、「訊くこと」(質問力)で相手に考えさせ、気づきを促し、行動につなげることができます。

本セミナーでは、「傾聴力」と「質問力」の基本と応用を習得し、ロールプレイで実践し、すぐに使えるコミュニケーションスキルとしてマスターしていただきます。そして、組織を活性化させ、顧客満足度を高め、組織目標の最大化を目指します。

- 「**聞くスキル**」を高めると
- ① **傾聴力**を高めることで、信頼関係を築け、相手の話(情報)をどんどん引き出せるようになります。
 - ② **質問力**を高めることで、相手の発言を促し、本音(情報)を引き出せるようになります。
 - ③ 聞き上手になることで、コミュニケーションが円滑になり、適切な情報を引き出し、仕事の質を高めます。

開催日時

- オンライン 2024年 6月19日(水)
- 大阪開催 2024年 10月 2日(水)
- オンライン 2025年 2月 6日(木)
- [時間] 10:00 ~ 17:00

大阪開催会場

日本能率協会 関西事務所 研修室
(大阪市北区梅田)

オンライン開催 Zoom 配信

講師 (敬称略)

田中 和義

一般社団法人日本能率協会 専任講師
株式会社エス・シー・ラボ 代表取締役
ビジネスコーチ

- 参加料 (税込) ●法人会員…55,000 円/1名
- 会 員 外…66,000 円/1名

プログラム

10:00~17:00<昼食時間 12:00~13:00>

※プログラムは変更される場合があります。あらかじめご了承ください。

1.「聴く」と「訊く」技術の重要性について

- ・ ケーススタディ~上司と部下の会話
- グループワーク【情報を引き出す会話法】
- ・ ビジネスにおいて、なぜ「聴く」と「訊く」技術が重要なのか？
 - ①顧客に対し、真のニーズに気づかせるため
 - ②メンバーの主体性と創造性を高めるため
 - ③メンバーや顧客との人間関係を好転させるため
- ・ ポイントは「聴く」技術(傾聴力)と「訊く」技術(質問力)

2.「聴くこと」(傾聴力)で多くの情報を引き出す

- ・ 聴く(傾聴力)とは何か？
- ・ 傾聴力で相手から好感と信頼感を得る
- ・ 情報と考えを引き出すアクティブリスニングの技術
- ・ 「聴く」時の留意点
- 演習【ペアワーク「相手の願望を聴くロールプレイング」】

3.「訊くこと」(質問力)で人を動かす

- ・ 訊く(質問力)とは何か？
- ・ 相手のなかにあるものを引き出す。曖昧なものを具体的ににする
- ・ 相手の気づきを促す
- ・ 具体的手法
 - ①オープニングエスチョン ②具体化の技術
 - ③未来質問で「ありたい姿」を引き出す ④視点を移動させる
- 演習【個人ワーク「オープニングエスチョンを駆使する」トレーニング】

4. 相手から「引き出す」面談の技術について(GROW)

- ・ 水平質問と垂直質問
- ・ GROW 面談法
 - ①目標設定 ②現状理解 ③プロセス設定 ④行動させる

5. 面談ロールプレイング

- ・ ケーススタディの解説
- 演習 ペアワーク：ロールプレイング「相手のやる気を促す面談」

6. 本日の振り返り

- ・ 面談に使える有効な質問リスト ・ 質疑応答

