

コミュニケーション技術実践

コースコード	GKI-I0029
日数	2日間 9:30~17:30 (14時間)
対象者	顧客や社外のステークホルダと様々なコミュニケーションをとる必要のある技術者
前提条件	特になし
価格(税抜)	お問い合わせください
実施日程	一社向け開催のみ
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションとは何か、なぜコミュニケーションが必要か理解する。 ・円滑なコミュニケーションを取るために必要な、信頼関係の確立について理解する。 ・インタビューのテクニックを理解し、効果的に質問ができるようになる。 ・交渉とは何か、何を指すものを理解する。 ・効果的な提案の技法を習得し、実践で利用できる。
概要	<p>このセミナーでは、コミュニケーションの基本を理解した上で、顧客との円滑なコミュニケーションを取るのに必要な様々な技術を体系的に学びます。講習時間全体の70%にも及ぶ演習を通じて、「ラポール(心のつながり・信頼関係の構築)」、「インタビュー技術」、「交渉」、「提案」、「コンセンサス」について具体的に学習し、顧客と自分達とが共に利益を得られるようなコミュニケーションが取れることを目的とします。</p>
講義内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. コミュニケーションとは <ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションとは ・ 「知る」ということ ・ アクティブ・リスニング ・ 価値観を共有する ・ 的確に伝える 2. ラポール(信頼関係の確立) <ul style="list-style-type: none"> ・ ラポールとは ・ 信頼関係の確立 3. インタビュー <ul style="list-style-type: none"> ・ インタビューとは ・ インタビューの準備 ・ インタビューの構成 ・ インタビュアーの基本姿勢 ・ 【演習】顧客要件をインタビューする 4. 交渉 <ul style="list-style-type: none"> ・ 交渉とは ・ よい交渉とは(ハーバード流交渉術) 5. 提案 <ul style="list-style-type: none"> ・ 解決策の焦点 ・ 解決策の提案 ・ 【演習】顧客要件に合うソリューションを提案する 6. コンセンサス <ul style="list-style-type: none"> ・ 案の選択と合意 ・ コンセンサスとは ・ 説得 ・ 【演習】提案事項に関して顧客と合意を取り付ける※第1章は、「コミュニケーション技術 基礎」の概要です。