



●コミュニケーション力の強化！

- ・接客コミュニケーションスキル
- ・会議コミュニケーションスキル

コミュニケーション研修



【※用語 / 【研修】：学ぶ講義＋実現させる活動。 【支援】：サポート・代行。】

■「接客コミュニケーション」：リピーター・ファンにする力を付ける！

“リピート客が少ない。” “顧客が離れてしまう。” …等は、お客様の心を掴む接客が出来ていない事が原因です。「このお客様は、何を求めておられるのか？」、「どう対応すれば満足されるのか？」「リピートして頂けるには？」等、「コミュニケーション研修」では、お客様をリピーター・ファンにする“人間力”を活かしたコミュニケーションの知識や技術を研修・支援いたします。

■「会議コミュニケーション」：共同意識・相乗効果を実現する力を付ける！

“報連相が出来ない。” “提案力がない。” “会議をしても意見が出ない。”等は、コミュニケーションの意味や目的を理解していない事が原因です。「報連相にはどんな意味や効果があるのか？」「どうすれば提案が出来るのか？」「会議で意見できない理由とは？」等、「コミュニケーション研修」では、社員それぞれが共同意識や相乗効果に繋がられるような“人間力”を発揮するコミュニケーションを研修・支援いたします。

●コミュニケーションの“目的と意味”を理解するカリキュラム。

人間力強化研修 | 人間力 人材育成のマイコンセプト

コミュニケーションは意思の疎通、もしくは意思疎通を図るという意味です。これまでは、お客様に気に入られたり、仕事につなげる為に使っている事が多かったようですが、このようにロボット化が進み、人間性・人間力が問われる現代社会では、コミュニケーション本来の目的や意味が重要になっています。この「コミュニケーション研修」では、コミュニケーション本来の“意思を疎通するという意味や目的”を理解していただくことで、“接客や社内における色々な問題・課題を解決に導く力”を付けていただいております。

※【意志疎通】：ふさがっているものを通じさせること。

●コミュニケーションの重要ポイント、“受入れる力”を学ぶカリキュラム。

人間力強化研修 | 人間力 人材育成のマイコンセプト

コミュニケーションが上手く行かない理由は、人それぞれ育った環境や条件が違い、価値観も認識も異なるからです。しかし、だからこそ意志を疎通させる“コミュニケーション”が重要になっているのです。それが理解できていないと、自分の言いたい事ばかり優先したり、伝わらないのが相手に原因がある様に感じてしまい、ますますコミュニケーションが上手く行かなくなってしまいます。この「コミュニケーション研修」では、このような価値観や認識の違いや実態を理解していただき、実際に意思疎通させる力を研修・支援していきます。

●相手に与えるエネルギー“言葉の効果や使い方”を学ぶカリキュラム。

人間力強化研修 | 人間力 人材育成のマイコンセプト

言葉は、使い方を変えるだけで、“与えるイメージ”も“パワー”も変化します。“言葉”には、それだけのコミュニケーション効果があります。標準語・謙譲語・尊敬語等の言葉遣いではなく、「言葉に秘める想いや考え」が詰まっている効果です。「言霊」というように、どんな“言葉”にもエネルギーが詰まっており、時に圧力を感じさせたり、時に優しさで包みこんだり、“言葉”は使い方次第で色々な効果を発揮してくれます。この「コミュニケーション研修」では、相手と意思疎通するにはどんな言葉が効果的か、どんな言い方をすれば導けるか等の“言葉の効果や使い方”を学んで、状況を変える力や動機付けを研修・支援していきます。

●苦手を克服する“コミュニケーションアプローチ五段階”カリキュラム。

人間力強化研修 | 人間力 人材育成のマイコンセプト

「コミュニケーションが苦手。」「コミュニケーション出来ない。」と言われる方は、“コミュニケーションアプローチ五段階”により、段階毎にコミュニケーションスキルを付けてもらいます。この「コミュニケーション研修」では、“きっかけを作る第1段階”から、“問題や課題の解決に導く第5段階”まで、自然に身にレベルアップさせる研修・支援を進めていきます。

