

ステップアップ研修「説明力・交渉力強化」

【日 時】	令和2年11月24日（火）、25（水） 9：00～17：00
【会 場】	特別区職員研修所
【受講者数】	25名
【講 師】	株式会社 話し方教育センター 熊田 鋼嗣 氏
【研修内容】	<p><目的> 相手の立場に立って適切に考え的確に表現する方法や交渉に必要とされる能力を理解し、お互いが満足できる合意形成をするための納得性の高い説明力・交渉力を強化する。</p> <p><内容> (1日目) ① 交渉に必要とされる能力や相手の立場に立って考え、表現する方法について学ぶ。 ② 好意的に聞いてもらう状況をつくり、それを土台とした説明のスキルを学ぶ。</p> <p>(2日目) ① 合意形成するための準備、段取りについて学ぶ。 ② 具体的な交渉の進め方や対立した時の対応方法について学ぶ。 ③ 2日間で学んだことを通じて、ロールプレイングを行う。</p>
【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・説明力を強化する方法を学べたので、窓口に来るお客様とのやり取りに活かしていこうと思いました。 ・外部への説明だけでなく、上司に説明する際など内部においても活用できると思いました。 ・グループワークがあり、実践的でとても役に立ちました。 ・説明の仕方だけでなく、相手の表情や態度から状況を判断する方法等幅広く学ぶことができ、とても役立つ内容でした。