



ヒューマンスキル/2日研修

Revised

折衝・交渉能力向上

当初の計画を実現させるための 上級コミュニケーション術

➤ 本研修の概要とねらい

人間心理の理解の仕方やし話し方、聴き方、意思の伝達、説得などについて実習を通して体験的に学ぶ。

➤ 主なコンテンツ

多様化する住民の要望、信頼関係の再構築、良いサービスの提供、職員の意識改革、職場風土の革新、住民満足度向上の視点、CSは自治体を変える、業務成果を上げる条件、コミュニケーションの構成、交渉するとは、情報ウェット、話の組み立て、提案のポイント、交渉の目的、交渉力に必要なもの、交渉の種類、交渉を上手にするポイント、交渉に必要なマナー、など(詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください)。

➤ 演習/実習の内容

- ・ロールプレイング
- ・小討議

➤ 受講対象(推奨)

中堅～監督職

➤ 講師からの一言

CSの考え方・視点を活用した上級のコミュニケーション研修です。
クレーム対応との2日間コースは人気があります。



一般社団法人 日本経営協会講師
榎谷 次雄(ますたにつぐお)

大学卒業後、大手自動車会社に入社。教育訓練室インストラクター、同室課長を経て独立、現在に至る。

各種階層別、マネジメント、リーダーシップ、クレーム対応、折衝・交渉力、コミュニケーション、職場風土革新、CS実践などをテーマに研修を実施。

熱意あふれる指導ぶりは多くの企業・自治体で高い評価を得ており、自治体での出講実績も多い。

本講師の他の研修

- a. CS向上
- b. クレーム
- c. マネジメント
- d. コミュニケーション

折衝・交渉能力

2日研修タイムテーブル案

1日目 研修テーマ	主なコンテンツ	2日目 研修テーマ	主なコンテンツ
オリエンテーション 1. 交渉力向上を必要とする背景 2. 交渉力向上の足元	<p>☞ 浮上してきた課題、さらに多様化する住民の要望、信頼関係の再構築</p> <p>☞ 良いサービスの提供、職員の意識改革、職場風土の革新、住民満足度向上の視点、CSは自治体を変える</p>	4. 折衝・交渉力向上のポイントⅠつづき 5. 折衝・交渉力向上のポイントⅡ	<p>☞ 交渉するとは、情報ウェイト、話の組み立て、提案のポイント</p> <p>☞ 交渉の目的、交渉力に必要なもの、交渉の種類、交渉を上手にするポイント、交渉に必要なマナー</p>
昼食休憩		昼食休憩	
3. コミュニケーション能力を見直す 4. 折衝・交渉力向上のポイントⅠ	<p>☞ ワンウェイ、ツーウェイ・コミュニケーション、業務成果を上げる条件、コミュニケーションの構成、枠組みを理解する、断絶のコミュニケーション、共感的理解</p> <p>☞ 説明・調整・交渉・提案</p>	6. 折衝・交渉力向上のポイントⅢ 7. まとめ	<p>☞ 事前課題のグループ内発表、討議、ロールプレイング、意見発表、講師アドバイス</p> <p>☞ 交渉をさらに上手にするポイント、最後にちょっといい話</p>

■本研修を受講した研修生の感想

- ☞ 講師の体験談をもとにしたお話が聴けてよかったです。
- ☞ 交渉力を上げるために自分が今からすべきことが見えてきました。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ☞ 自治体への出講実績が豊富な講師で、熱意ある指導には定評があります。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部 公務協力G
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>