



## ヒューマンスキル / 半日研修

New

# 信頼と行動を生む コミュニケーション研修

～接客・営業・市民対応に活かす言葉の使い方～

### ▶ 本研修の概要とねらい

お客様対応や市民対応、営業活動など、人との関わりが成果に直結する業務において、どのような言葉を選び、どのように伝えるかは、相手の安心感や信頼、さらには気持ちの持ち方や行動に大きな影響を与えます。本研修では、相手に好印象を与え、こちらの意図や伝えたいことをわかりやすく伝えることで、理解や納得を促し、信頼関係の構築や次の行動につながるコミュニケーションを身につけることを目的とした研修です。接客・営業・市民対応といった立場の違いを超えて活用できる、汎用性の高いコミュニケーション力の向上を図ります。

### 本研修の特徴

ペップトークの手法を用いて、相手の気持ちをくみとり、伝えたいことはきちんと伝えることを目指します。好印象を残すことを狙って言葉のチョイスを学び、言葉の印象を整える視点を身につけます。また、ワークやロールプレイを取り入れ、実際の応対場面を想定した実践的な学びを行います。

※ペップトークとは…もともとアメリカでスポーツの試合前に、監督やコーチが選手の力を引き出すために行う、短い激励スピーチのことです。「否定」ではなく「肯定」を、「禁止」ではなく「提案」を用いることで、相手の気持ちを前向きにし、行動を促す科学的コミュニケーション手法として注目されています。

### ▶ 主なコンテンツ

「伝わる」コミュニケーションとは？

言葉のチカラを磨く相手に伝わる手法ペップトーク  
信頼を得るためにさらにひと手間をプラス など

詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください。

### ▶ 受講対象（推奨）

全職員



一般社団法人 日本経営協会講師  
田中 とも子 (たなか ともこ)

一般社団法人日本経営協会講師

国内外の大手アパレルメーカーおよびテーブルウェアメーカーでの勤務経験を経て、講師として独立。現在は、日本ペップトーク普及協会の認定講演スピーカー・セミナーファシリテーターとして、ペップトークを活用した接遇力の向上や人材育成に取り組むほか、接客コンテストの審査員なども多数担当。CS向上、ビジネスマナー、ヒューマンアセスメント、カスタマーハラスマント、ペップトークなどをテーマに、多数の企業や自治体で年間100本以上の研修・講演を実施。

(一財) 日本ペップトーク普及協会 認定講演スピーカー・セミナーファシリテーター、キャリアコンサルタントなどの資格を持つ。

### 本講師の他の研修

- CS向上
- カスタマーハラスマント
- メンタルヘルス

# 信頼と行動を生むコミュニケーション研修

半日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
1. 接客・営業、窓口業務の仕事とは？	・仕事に対する気持ちを整理する ワーク：シャンパンタワーの法則（誰のための仕事なのか？） (仕事の理解を深め、仕事が関与する影響力を再認識し、自分の仕事へのやりがいを深める)
2. 「伝わる」コミュニケーションとは？	・コミュニケーションとは何か？ ・ネガティブな言葉の影響を知る ワーク：自分の口癖ワーク (自らのコミュニケーションを振り返り、伝わるコミュニケーションとのギャップを理解する。仕事において必要なコミュニケーションスキルはどのようなものかを認識する)
3. 言葉のチカラを磨く 相手に伝わる手法 ～ペップトーク～	・結果を出すスポーツ選手が使う肯定的な言葉の効果 ・お客様、得意先や市民対応時の会話にペップトークを取り入れる ・狙え！掴みたいのは相手のニーズ ワーク：相手を受容するワード探し ワーク：してほしいことをストレートに伝えるテクニック (相手の気持ちに届くペップトークの構成を学び、スキルを身に付けて、実践を狙う)
4. 信頼を得るために、さらにひと手間をプラス	・ケーススタディ ディスカッション (相手の納得度や信頼度をあげるために何ができるのかを考察する)
5. まとめ	・本日の気付き 今後に向けて (研修のまとめと振り返り)

※プログラム・内容はご相談のうえで決定します。

## ■本研修コーディネート担当者からのワンポイントメッセージ

◆講師は、これまでに培った豊富な販売・営業経験に加え、接客コンテストの審査員としても活躍してきた、顧客応対のスペシャリストです。本研修では、モチベーションを高める言葉がけとして注目されるペップトークを活用し、相手に好印象を与え、気持ちを動かすコミュニケーション手法を身につけていただけます。

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

〒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>