

## 2)ホスピタリティ・サービス [CS推進・向上、お客様満足からお客様感動へ]

# (4)ホスピタリティ・コミュニケーション 研修 [お客様満足向上]

### 相手にプラスの印象を与える

#### 特徴

- 効果的な人間関係を構築し、協力・協調していくためのスキルを習得します。コミュニケーション向上を意識できるようになります。
- 建設的な人間関係を構築するための、ストロークについて学びます。
- 肯定的な言葉遣いや、信頼される分かりやすい話し方を習得します。

#### 対象

□お客様、取引先とWIN-WINの関係を構築するスキルが求められる皆様

#### こんな会社にお勧め

- お客様、取引先、社内でもっと自由に自己表現し、さらに質の高いコミュニケーションを創り出したい
- 相手を理解するマインドを持ち、気の利く対応でご満足いただき、収益を向上させたい
- 相手のニーズを把握できるコミュニケーションスキルを持った社員を増やしたい

#### お客様の声

- 「コミュニケーションスキルが分かりやすく理解できた」という声をいただいております**
- まず相手を受け入れること。次に相手の立場を考えること。そして相手によって話し方を変えることで、「この人なら安心」というイメージを持ってもらえると思う。
  - 「Yes - Yes」を徹底したい。常に相手を尊重し肯定することで、円滑なコミュニケーションを構築したい。
  - 「6W2H」の要素に置き換えて理解しあうようにすれば、解決策が早く見つけられると思う。
  - 事前準備をして、アジェンダを先に言うことで、**ロジカルな話し方を実践**し、分かりやすくまとまった話ができるようになりたい。

項目	目的と成果	概要
<p>Chapter 1</p> <p>信頼関係の理解</p>	<p>◆信頼の重要性を理解</p>	<p>1)信頼関係構築のためのコミュニケーション</p> <p>2)信頼と行動</p> <p>3)人の信頼性が信頼関係の土台</p> <p>4)ビジネス・コミュニケーション</p>
<p>Chapter 2</p> <p>ヒューマンリレーションカ</p>	<p>◆効果的な人間関係を構築し、協力・協調していくためのスキルを習得</p>	<p>1)効果的な人間関係を構築する方法【ストローク】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ストロークの種類</li> <li>・ストロークの法則</li> </ul> <p>2)相手が理解しやすい話し方【ロジカル思考】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロジカルなプレゼンテーションとは？</li> <li>・プレゼンテーションの3つのスキル</li> <li>・ロジカルシンキングの特徴</li> <li>・シナリオ構成の心構え</li> <li>・プレゼンテーションの構成 ~フレームワーク思考~</li> <li>・プレゼンテーションの構成 ~ツリー構造~</li> <li>・分かりやすく話す方法</li> </ul>