

狙
い
と
効
果

・3Hコース～、定員15名／1クラス

・効果的な確認、復唱、相づちをはじめ、対話トレーニングにより話し方・聴き方の改善ポイントを自発的に自らの気づきを促します。また、「アクティブリスニング」も学ぶことができ、お客様の性格に合わせたタイプ別対応力も強化します

□3Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. コミュニケーションとは ・コミュニケーションの定義 ・お客様との会話を弾ませるために必要なコミュニケーションのスキル(①聴く②観察する(データ)③質問する④話す、応える) 2. アクティブリスニング(積極的傾聴) ・アクティブリスニングとは ・アクティブリスニングの効果とポイント 3. お客様とのコミュニケーションを円滑にする電話対応のポイント ・曖昧な用件の聞き取り方 ・効果的な相づち ・言い換え、様々な共感表現	<u>対話式講義</u> ・円滑なコミュニケーションとは、お客様がそれを快く感じることができることである。そのためポイントやスキルを双方向の講義により学んでいく。 <u>対話トレーニング</u> ・お客様の真意を汲み取り会話をはずませるアクティブリスニングスキルを対話トレーニングにより体得する。 <u>ポイント説明</u> <u>→トレーニング</u> ・実際の電話対応におけるお客様のコミュニケーションを深めるポイントをトレーニング中心に学んでいく。

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. コミュニケーションとは ・コミュニケーションの定義 ・お客様との会話を弾ませるために必要なコミュニケーションのスキル(①聴く②観察する(データ)③質問する④話す、応える) 2. アクティブリスニング(積極的傾聴) ・アクティブリスニングとは ・アクティブリスニングの効果とポイント 3. お客様とのコミュニケーションを円滑にする電話対応のポイント ・曖昧な用件の聞き取り方 ・効果的な相づち ・言い換え、様々な共感表現 4. お客様のタイプに合せた対応の仕方(TA／交流分析) ・TA・交流分析の考え方 ・自分自身のタイプを知る(自己理解) ・お客様のタイプに合せた対応のポイント ・プラスストローク 5. お客様のタイプに合せた電話対応の実践 ・威張り散らすお客様 ・淡々と理屈をこねるお客様 ・偏屈な態度のお客様 など	<u>対話トレーニング</u> ・お客様の真意を汲み取り会話をはずませるアクティブリスニングスキルを対話トレーニングにより体得する。 <u>ポイント説明</u> <u>→トレーニング</u> ・実際の電話対応におけるお客様のコミュニケーションを深めるポイントをトレーニング中心に学んでいく。 エゴグラムチェック <u>→講義</u> <u>→トレーニング</u> ・TA交流分析の考え方を学び自分自身の行動や考え方を理解し上で、相手のタイプに合せた対応ができるようにする。 <u>事例研究</u> <u>→ロールプレイングの実践</u> <u>→講師アドバイス</u> ・ロールプレイングを通じてコミュニケーションを深める実践力を養い、相手に合せた対応をスムーズに出来るようにする。

<オプションメニュー>隣席指導・カウンセリング

狙
い
と
効
果

・隣席指導、カウンセリング

実際に職場に講師が伺い、オペレータの横で具体的に指導、アドバイスを実施するマンツーマン指導であり、高い即効性が期待できます

□進め方と内容

STEP 1

隣席指導

(45分～60分／人)

Bコースのコミュニケーションスキルアップを受講していただいたオペレータの横につき、1対1のマンツーマン指導をします。

研修で学んだ「聴く、観察する(お客様データ)、質問する、話す・応える、相づち、共感、お客様のタイプに合わせた対応の仕方等」を必要に応じて講師がメモに出してオペレータに実践していただいたり、保留時にアドバイスサポートをさせていただき、その場で改善できるようにしていきます。

オペレータは実際のお客様対応の中で声に出して実践することができ、成功体験を体験できます。

オペレーターは「やれば出来る」という自信と「どの様にコミュニケーションをとればよいか」というコツを体得できます。



STEP 2

カウンセリング

(30分～45分／人)

・講師とオペレーターとで1対1の面談を行い、隣席指導の結果(実践できたこと、課題として残ること)をフィードバックします。

うまく出来なかったことについてはその場でアドバイスやワンポイントトレーニングを実施し、スキル改善を促します。

また、今後の取り組みについてはコーチング手法を活用し、本人のやる気を引き出し自らスキルアップの取り組みを具体的に考えられるようサポートします。(今後への取り組み計画シートの作成)

今後への取り組み計画シートイメージ

記入日
氏名

どのようなオペレータを目指したいか

目標	具体的な取り組み	成果度合

目標	1月	2月	3月	4月	5月	6月
←		→				
			←	→		