

コミュニケーション研修 ～カリキュラム～

1. コミュニケーションの重要性

2. 傾聴とは

- 聴くってどんな事
 - 受容、共感、自己一致、ワーク
-

3. 上手な話し方、聴き方

4. 相手の感情の気づき

- 顧客満足
 - クレーム
-

5. 交流分析によるエゴグラム

- 自分を知ることにより他人が見えてくる
-

6. コミュニケーション

- ストロークの投げ方(実技)
 - 言葉がけのロールプレイ
-