

2011/7/23 第2回目 社外研修実施について

7月に実施した第2回目の社外研修について内容をご連絡します。

教育研修企画会社オフィス・サンタ様のご協力により「対人コミュニケーションについて」をテーマに価値観・文化・世代の違う方々が多くなった時代に、どのようにコミュニケーションを取れば良いのか？ 演劇やゲームを通じ、【各々が考えること】がこの研修の狙いです。

[第2回目]

- ・お客様との面談のひとつコマを演劇（PRP）で行って頂き、お客様から信頼を得るコミュニケーションはどのようにすれば良いのか？
- ・ゲームを通じ
質問力とは（確認力/ニーズ発掘） etc.

第2回目は伝わらないを前提に、相手の考え/意図を引き出すためには、どのような質問を行えば良いかを考える研修でした。

A 営業管理者

「長年お付き合い頂いているお客様が、どのような基準で当社と接しているのか客観的に確認する必要があると感じました。」

B 営業担当者

「お客様の一担当者との面談だけではなく、他部門の方との面談も増やし情報を多くとることが必要と感じました。」

C 管理者

「社内外/家族/友人含め、相手の考えを理解するための話の聴き方、質問の方法など場面毎に工夫が必要だと感じました。すぐにはできませんが、日頃から意識することで出来るようになって感じております。」



株式会社オフィス・サンタの皆様



お客様のプロジェクトメンバー数人から、ご要望や狙いなどヒアリングを行い（的確な質問が重要・誰がキーマンなのか）最後にどのような製品を望んでおられるか、各グループ毎にプレゼンを行いました。