

第3回 コミュニケーション研修～説得力強化編

開催日：平成 30 年 1 月 19 日

会 場：新宿住友ビル スカイルーム

主 催：(社) 貸貸保証機構 自主ルール委員会

当機構では、お客様とのコミュニケーション向上を目指し、3回目の研修会を東京にて開催いたしました。会員企業より30名の参加をいただき、グループワークを中心にお客様とのコミュニケーションのあり方やお客様のところを開くにはどのようなコミュニケーションが必要かなど、お客様の目線の大切さを学んでいただくことができました。

コミュニケーションの構成

コミュニケーションを構成する3つの要素

- 「エトス」お客様に良い印象を与える
- 「パトス」お客様に自分の思いを伝える
- 「ロゴス」お客様に分かりやすく説明する



受講者の声

- お客様の心情理解を深めることの大切さを学ぶことができました。
- お客様の声に耳を傾け聴くこと共感することの大切さを改めて認識しました。
- お客様の立場を考えたコミュニケーションの重要性を認識しました。