第22回販売・接客向上委員会

テーマ

「コミュニケーションについて」

前回の接客向上委員会

前回は「クレーム対応について」をテーマに
ディスカッションしました！
皆さん、いかがでしたでしょうか？

今回のテーマ:コミニュケーション

コミュニケーションの悩みは誰にでもつきものです。

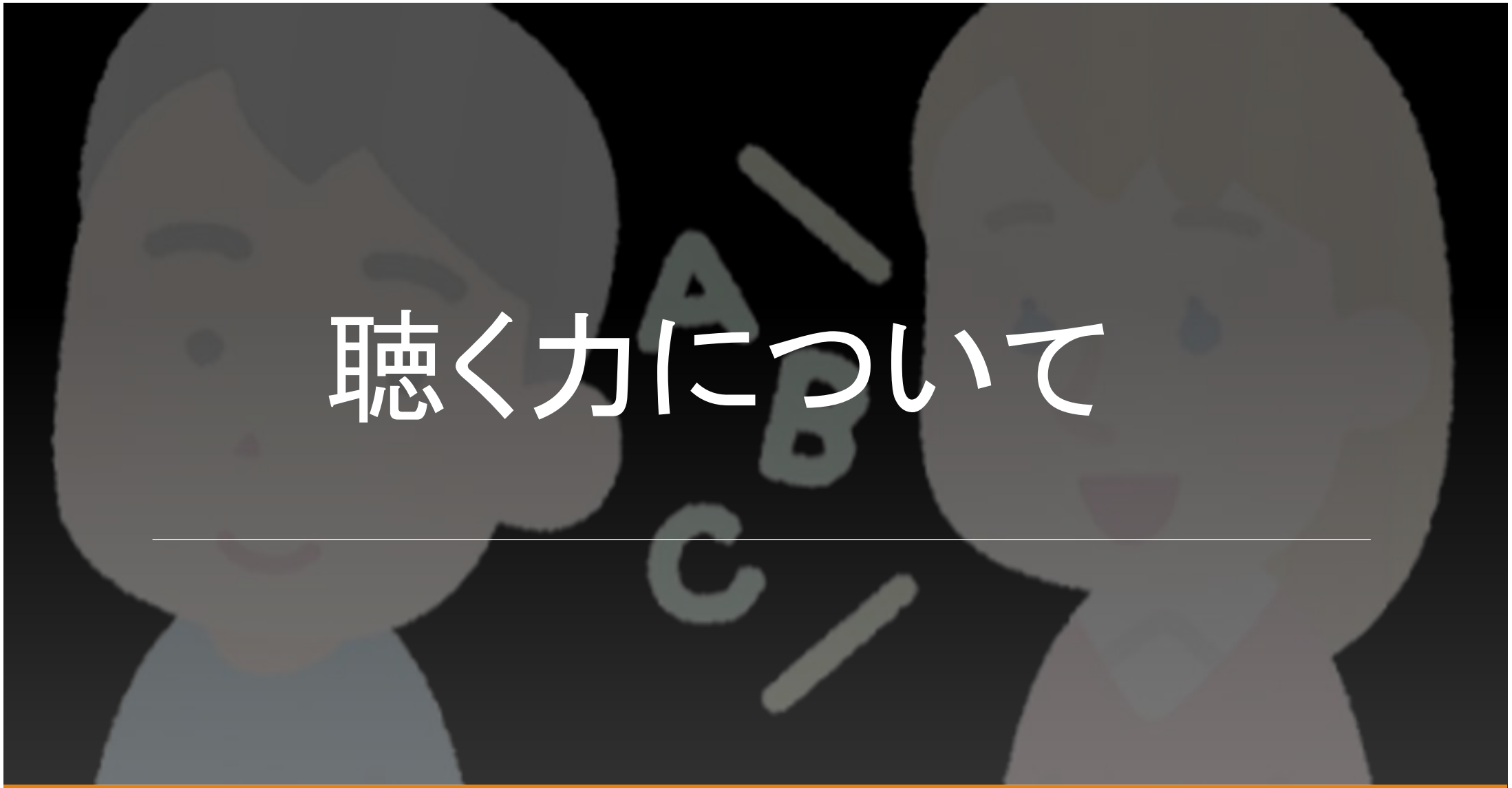
そもそもコミニュケーションとは？

コミニュケーショに必要な2点

聴く力

話す力

聴く力について



聴く力

＝

傾聴力である

能動的に話を聴く力の要素3つ

１ 相手に共感する

２ 相手の話を受け入れる

３**相手への理解度を測ること**

1

相手に共感する

共感を示すことが大切

話していることを理解

2

相手の話を受け入れる

○○なことあったん
ですね

○○なことあったん
ですよー

言葉を繰り返すことにより相手は自分の言葉が十分理解されたと感じる

注意

要点だけ絞ること

3

相手のへの理解を測ること

例えば〇〇みたいな
ことですよね

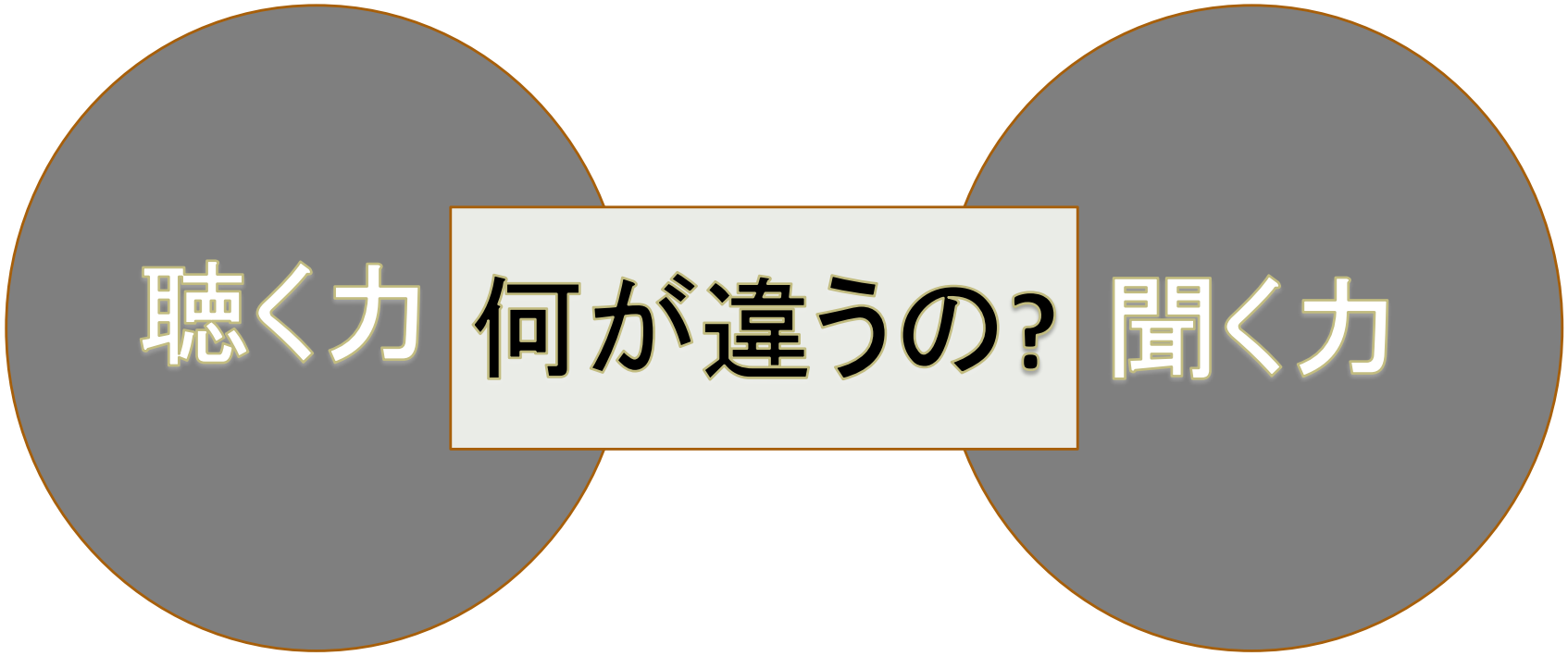
そうです！　そうです！

例え話を入れたり
わからないところは
積極的に質問

POINT

話の内容をもっと
深く知りたい姿勢
を持つこと

聴く力と聞く力には若干の違いがある



聴く力とは

相手の意図をどれだけ
察知できるか

相手の意図を踏まえて
どのように理解し
行動できるか？

聞く力とは

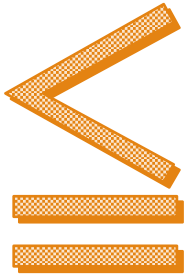
言葉の意味を
理解すること

聴く力はなぜ重要なのか

聴く力が備わっている人が
ビジネスを成功させる

聴く力の要素を踏まえた
コミュニケーションにより
、認識の相違を減らし
ビジネスを円滑にします。

聴く力は話す力よりも重要



聴く力はコミュニケーションの第1段階

第一段階

相手との信頼関係を築き
双方がスムーズに
仕事を進められる
土台を作ることから
始めるべきです。

第二段階

相手との共通点や共感する
点をクローズアップし、
自分の意思を的確に表現する力、
いわゆる話す力を駆使します。

第三段階

相手をいかに説得させ、
満足させられるかが
重要です。

聴く力によって得るもの3つ

・話をする相手から信頼を得られる

・相手の要望を理解できる

・自分の思考や意図を整理できる

1

話をする相手から信頼を得られる

信頼

この人は要望を
叶えてくれる人だ

2

相手の要望を理解できる

良いことが
あったんだ

○○なことが
あったんですよ。

相手の話から
要望を汲み取る

3

自分の思考や意図を整理できる

〇〇なことが
言いたいのか

〇〇なこと
なんですよー

相手の要望を
理解する

聴く力が生かされる
ビジネスシーン

接客・商談・営業

お客様が何に
悩んでいるか
理解する

自社の数ある
商品から適切な
物を選んで進める

社内の意思疎通の強化

目標や方針
を共有する

傾聴力を使って
相手に寄り添って
質問する

方針や意図などの相違防止

相手の価値観や
思惑をよく理解し、
なぜその方針や
意図に至ったかを
自分の中に落とし
込んでから説明すると、
意思の相違を防げます。

優秀な後継者の成長

部下が持っている
能力を活かして
新たなステップに
進ませる、
問題点を洗い出して
サポートする

聴く力を身に
着けるための方法とは

人の話を聴かず
自分の話に終始する

相手の話を
聴くことによって
得られるメリットを
把握する

モチベーションを上げる

人の話の言葉だけを受け取る

相手のことをよく観察し、
何を目的として話をしているか、
どのような意図を持って
いるかを読み取ることに注力

人の話をねじ曲げて解釈する

相手の立場になって話を
聴くことに意識を傾けることで、
相手の目線に立った
理解を得ることが可能

人の話を受け止め
要望を汲み取れる

相手の話をいかに理解できているかを表情や身振りで表現するように意識してみましょう。

聴く力を鍛える ポイント7つ

9月15日

相手の話を肯定することから始める

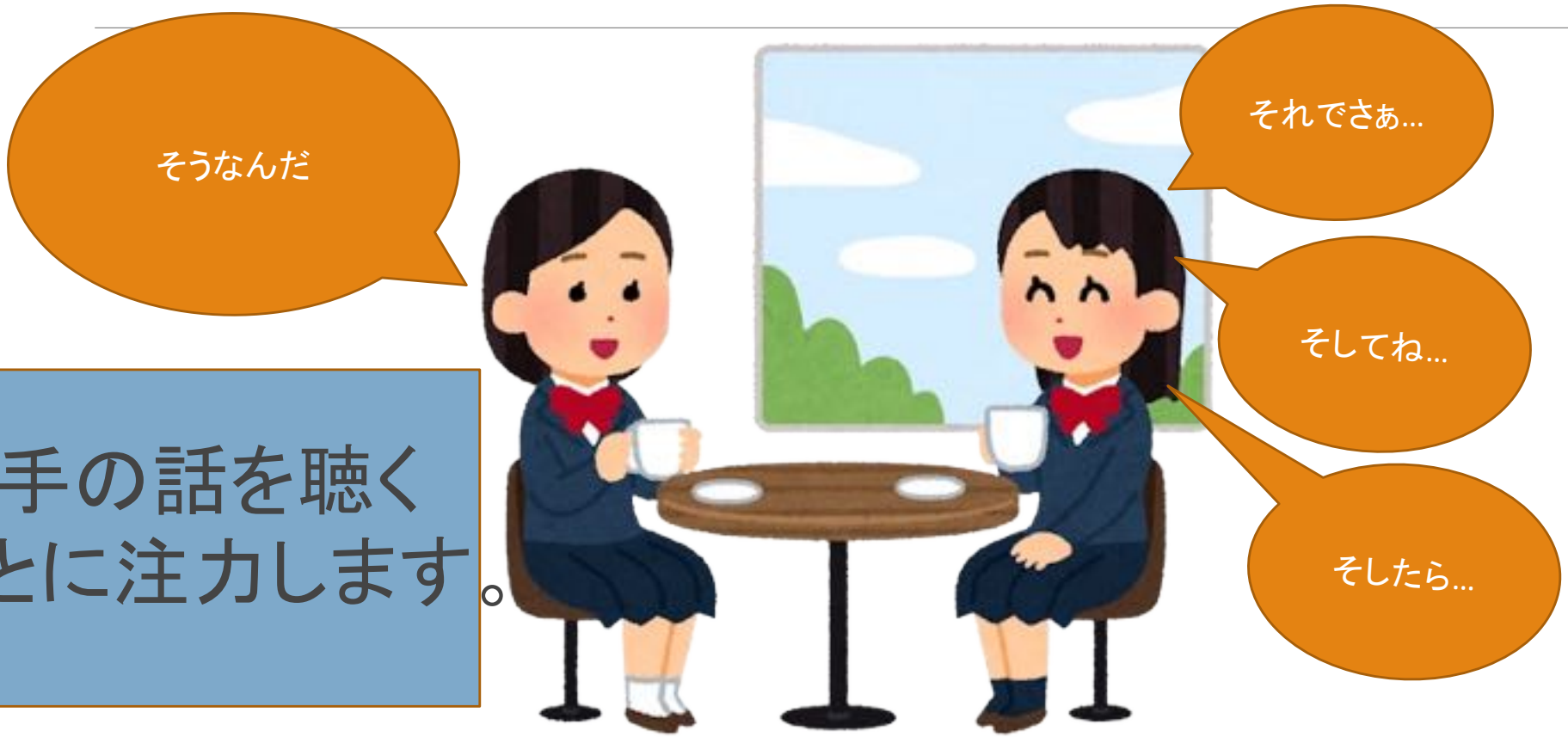
いいじゃん

OOなんだけど
どう思う？

異なる価値観に迎合するのではなく、自分との違いを認めることです。

2

自分の話の割合を抑える



相手の話を聴くことに注力します。

3

相槌や反復を利用する

人間の心理として共感を得やすくなる。

4

相手の言動や仕草に合わせてみる

自分

喜んでいる表情をする

相手

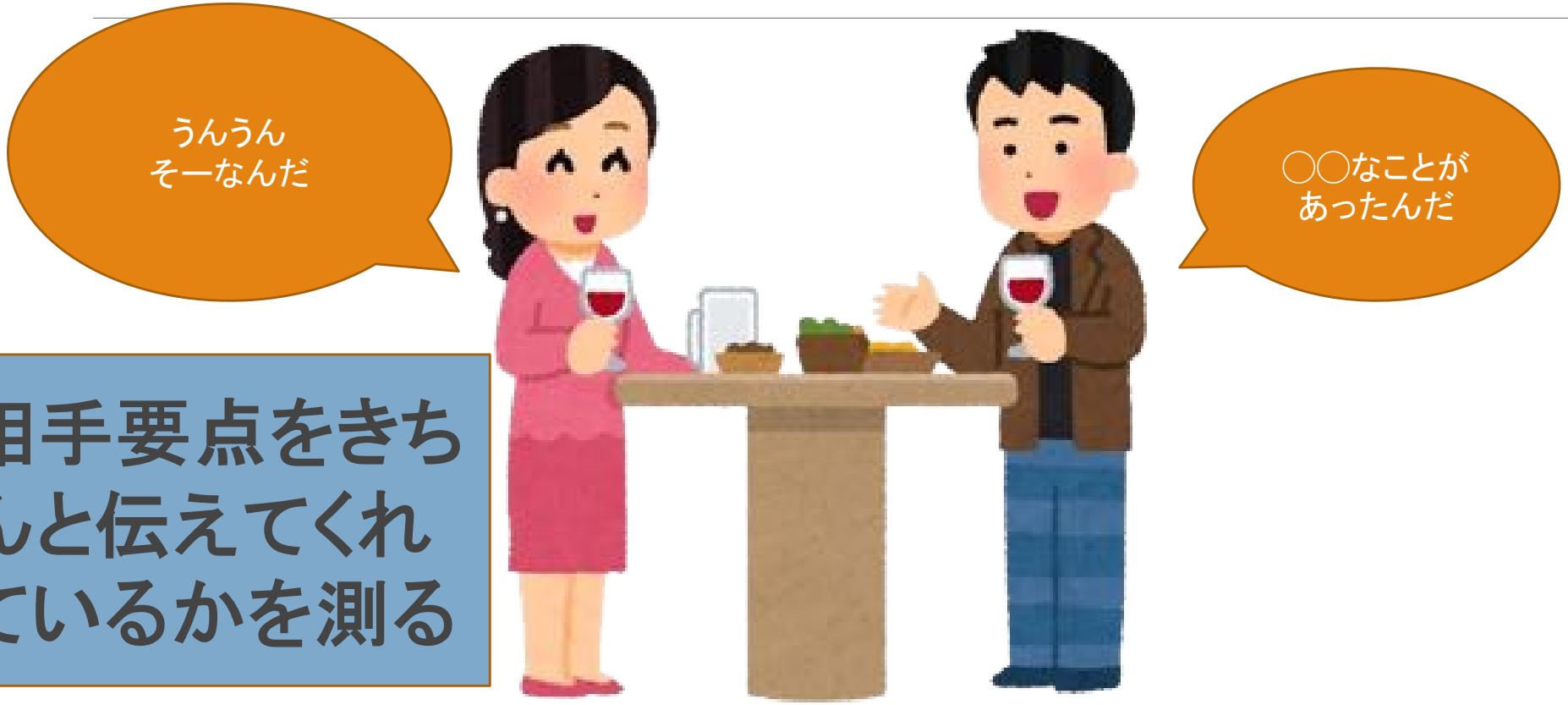
喜んでいる表情

相手から親近感を持たれる可能性があります

ミラーリング

5

相手の反応をよく見る



相手要点をきちんと伝えてくれているかを測る

6

相手の要望を聞き出すために柔和に対応する

顔つきや語感を柔らかくする工夫をする

7

相手の言葉をわかりやすく置き換えてみる

話を噛み砕いて理解する

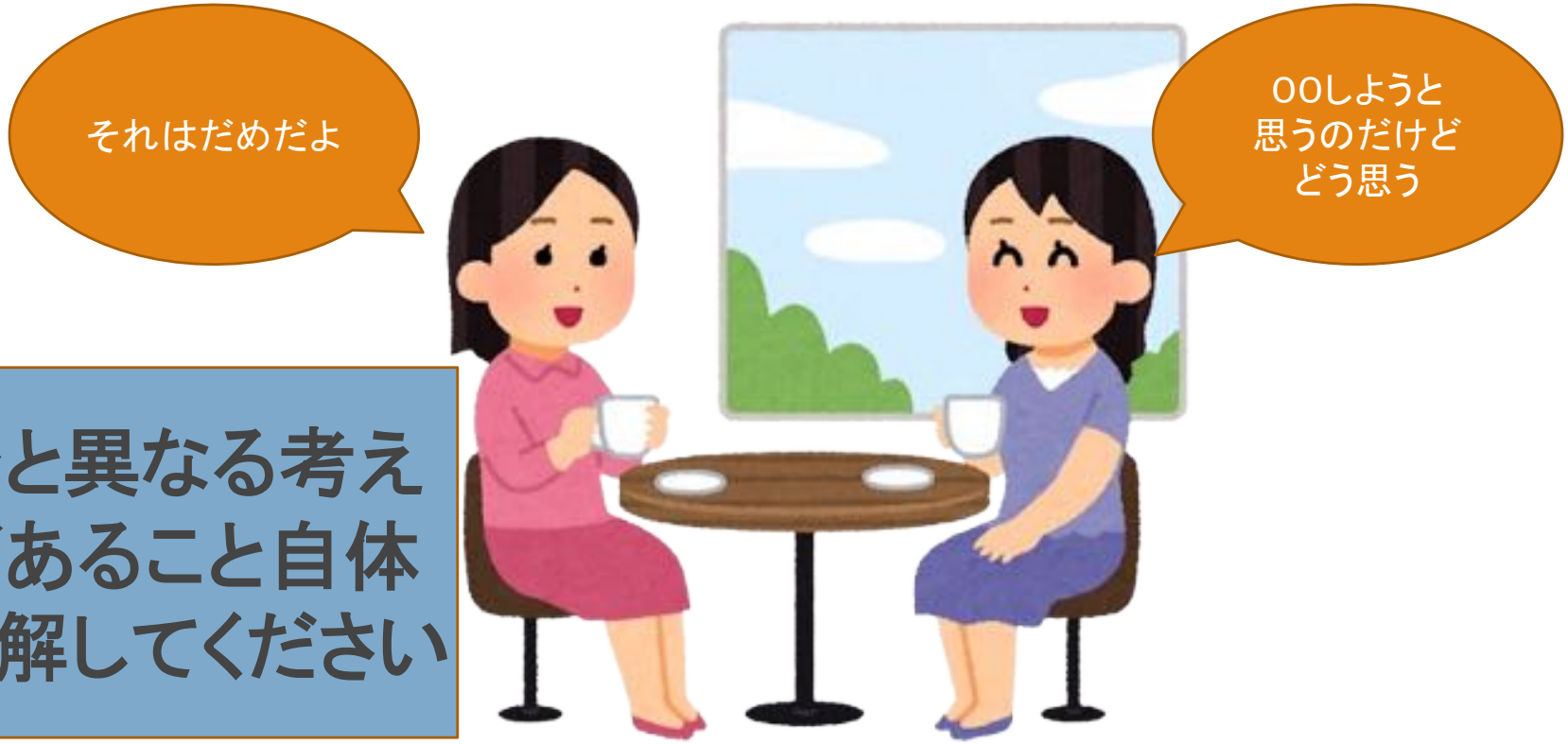
聴く力を鍛えるために注意したいこと4つ

1

自分の話ばかりをしない

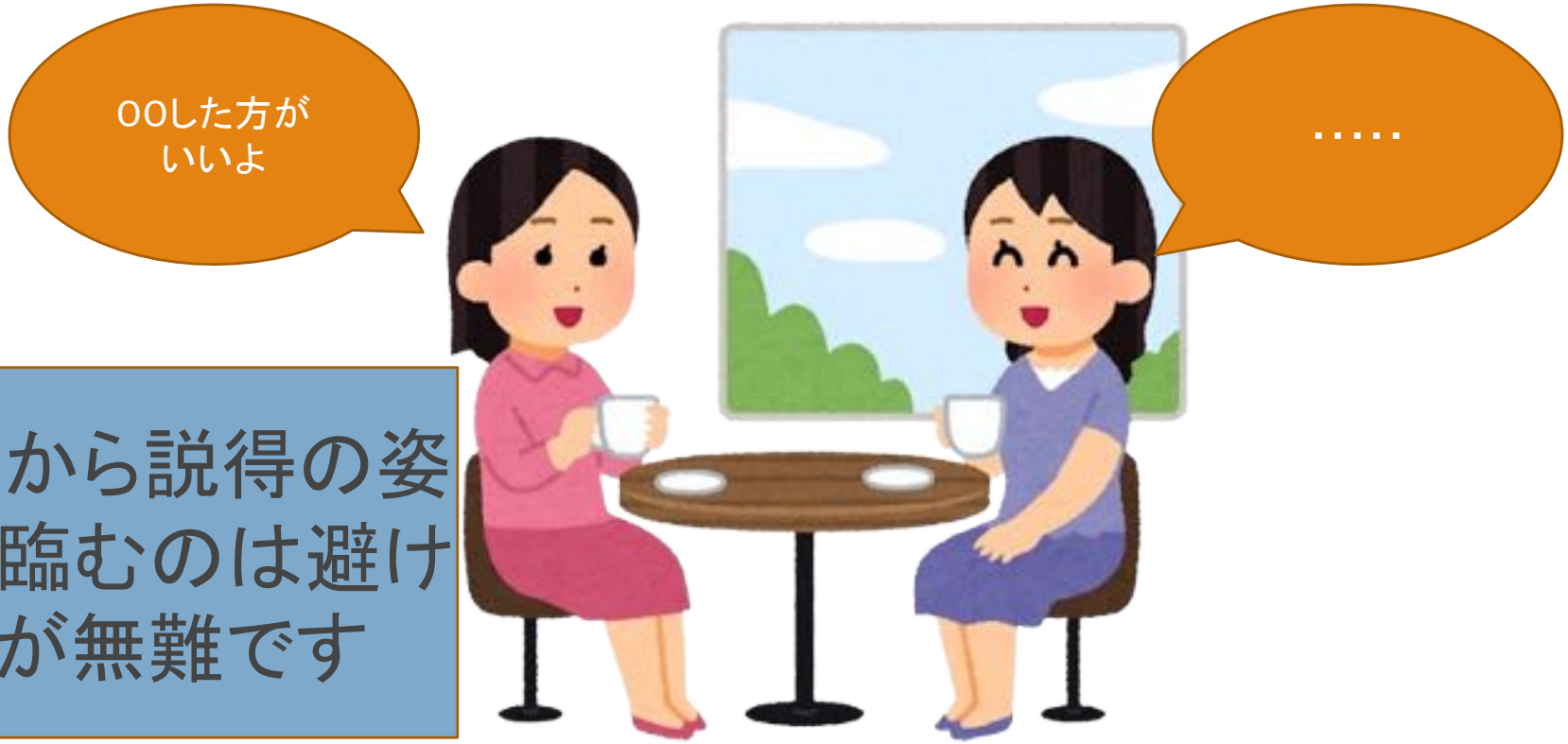
相手の信頼を
取りづらくなる

2 相手の話を勝手に否定しない



自分と異なる考え方があること自体を理解してください

3 無理に説得しようとしない



最初から説得の姿勢で臨むのは避けるのが無難です

4

相手のペースを乱さない

相手が言葉に
詰まっても待つこと

まとめ

聴く力とは、相手に心を開いてもらった上で、要望を的確に汲み取るテクニックです

チームに分かれてディスカッションタイム

お客さんとの会話を聞くときに
意識していることを話し合おう

今回の接客向上委員会アンケート

https://docs.google.com/forms/d/12dKSx4G8KiurwjkJG5XbCghZ5ZehRxJi6skJJZqkG-0/edit