

39 メッセージ（お客様の声）

メッセージをいただいた皆様有難うございます。

これからもたくさんの「笑顔」が集まる様努めますので、今後とも末永くご愛顧の程宜しくお願い申し上げます。

MAKE A SMILE

笑顔の多い日々をお過ごしください。

株式会社センチュリー21・ジャパン

<https://www.century21.jp/>



【案件名】

「加盟店女性スタッフ・コミュニケーション研修」について

① クライアント先の課題・目的

- ・ なでしこのメンバーと一緒にスキルアップ・ブラッシュアップしたい
- ・ 各自のコミュニケーションスキルを向上させ、お客さんとの会話に活かしたい
- ・ もっとお客さんから信頼されるコミュニケーションをとれるようにしたい

③ 受講者の達成目標

- ・ 相手の話をしっかりと最後まで聴くスキルの習得
- ・ 相手の話を聴いた上で行う的確な質問力の習得

④ 受講者の声

- ・ 相手に質問する際に、一つの事柄に深く掘り下げた質問をするのが苦手だと気付きました。引き出す質問じゃなく考えさせる質問をできるように練習していきたいと思います。



- ・ 1つ1つの質問を掘り下げていくのができてなかったのですが、まずは相手の話を聴く、そこからどう思っているのかを
読み取れるようにしていきたいと思います。
- ・ まずは相手に興味をもつこと。興味をもって質問の幅を増やす。話し方はつついと同じトーンになってしまうため、
抑揚やトーンの調整を意識する。
- ・ 自分本位な解釈をせずフラットな状態で人の話を聴くこと
- ・ 「質問のしかた」のワークです。私が苦手としている所をとりあげて、質問のしかたのコツを教わったので、
とてもタメになりました！！

(一部抜粋)

⑤ 依頼者の声

不動産の「専門知識」ではなく、業種問わないコミュニケーションスキルの研修でしたが、飽きさせない・眠くさせない、対話型の楽しい研修展開は見事でした。

受講者たちも、加藤講師との対話や、再会を楽しみにしており、

又多くの受講者が本業の不動産営業の成績も向上しており、大変大きな成果が出ていると認識をしています。

今後とも定期的に、色々なアドバイスを頂きたいです。

⑥ 講師の感想

なでしこメンバーの皆さんへの研修も3回目でしたが、今回も熱心にかつ楽しく受講して頂きました。1回目にはまだ入社前だった方が立派に成長された姿を拝見して、私もとても嬉しく感慨深いものがありました。

「傾聴」は日頃のお客様との会話で実践できていらっしゃるようですが、

「質問」に対しての苦手意識を持っている方が何名かいらっしゃるようでした。

絶対的な正解はなく相手に響く質問をすることはとても難しいですが、そのためにも相手の表情をしっかりと見て相手の声のトーンなどもしっかりと聴いていく必要があります。

終始真剣にでも楽しく受講して頂き、今後の業務に活かして頂けると思っております。

懇親会にも参加させて頂き、みなさんと色々とお話することができました。

ありがとうございました。

