

# 営業で！接客で！「明るい」「楽しい」「フレンドリー」を作る ビジネス雑談力アップ研修

平成29年4月の消費税率引上げ10%に向け、今から経営力基盤の強化を図る必要があります。ビジネスの付加価値を伝えるのは「人のチカラ」。今のうちに営業力・接客力を高めましょう。

営業・接客において、みずから雰囲気を作ることができれば、商談を優位に運ぶことができます。第一印象を高める、空気を和やかにする、楽しい会話で心象を良くする、等の「ビジネス雑談力」を身につけましょう。この講座では、アイスブレイクや人を巻き込む会話など、ファーストコンタクトに焦点を絞ったコミュニケーション手法を実践的に学びます。

自分の言動ひとつで、お客様の反応を変えられるようになりましょう！

## 1. 「場の空気」はどう決まる？

最初はお互い様子見／ムードは口火を切った人で決まる／みんなが好きな「明るさ」

## 2. 気軽な雰囲気づくり

アイスブレイク／雑談の効果／気楽な雑談テーマ／動きがあると楽になる

## 3. 人が緊張する理由

緊張する理由は「正解」「正論」／「うまくやろう」はNG／失敗談・弱みは武器になる

## 4. 雰囲気を作る「表情」「態度」「話し方」

表情づくり／姿勢・しぐさ／感情表現・論理表現／話し方で伝わり方が変わる

## 5. ムードメイキング実習

①明るい ②楽しい ③フレンドリー ④緊張させる ⑤怖がらせる

### ◆ 開催日&会場

平成 27 年 9 月 16 日 (水)

9 : 30 ~ 16 : 30

岡崎商工会議所

5階 特別研修室

### ◆ 受講料 無料

(但し、事前にお申し込みが必要です。)

### ◆ 申込先

岡崎商工会議所 担当：和田紫野

TEL:53-6500 FAX:53-0101

### 【講師プロフィール】

上岡 実弥子 (かみおか みやこ) 氏

株式会社キャラウィット  
代表取締役／中小企業診断士

長野県伊那市生まれ。学習院大学卒業後、  
雪印ドール(株)マーケティング部、(株)日経ス  
タッフ等を経て、中小企業診断士取得。

現在、SC、医療法人等幅広いクライアントに  
対し、CSコンサルティング、人材育成を行う。

中小企業大学校講師 (論理的思考法、問題解決、  
コーチング、リーダーシップ、創業支援)。著書に「ジミベン！ (ジ  
ーオー企画)」「女性のための経営がわかる本 (信濃毎日新聞社)」「社  
内コーチング導入マニュアル (同友館)」等多数。日本米穀小売振興  
会コンクール審査員、中小企業庁商店街調査事業ワーキング委員、  
自治体の事業評価委員等、公職多数。



<申込書> FAX 53-0101 「ビジネス雑談力アップ研修」 9月16日(水)

受講者氏名		受講の目的や期待すること			
事業所名		業種		従業員数	
担当者名		TEL		FAX	

○ご記入いただいた情報は、岡崎商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するのをはじめ、講師には参加者名簿として配付します。