



2021年度第1回CA会

『心の耳を傾ける』

～心の耳聞き、心の声に耳を傾ける～

年間テーマが「きづき」から「つ・な・ぐ」へ変わりました。

2021年7月15日(木)第一回目勉強会は、今期から全国各地から参加したCAの皆さんと、zoomで繋ぐ初の「合同勉強会」を行いました。第一部は、お客様とのコミュニケーションに欠かせない「傾聴」についてのミニ講座を行い、なぜ傾聴が大切なのか学びました。第二部は、ミニ講座の内容を意識し、身近な題材をテーマに傾聴の実践。どのような聞き方をしたらお客様の秘めたニーズを引き出せるのかを体験しました。第三部はスニーカーを題材に、実際の接客の流れを「紙芝居」にしてトークロープレを行いました。

第1部 【傾聴】についてミニ講座 担当：笠嶋

・アメリカの心理学者カールロジャーズが作り上げた「傾聴の三原則」を元にして、ミニ講座担当の実体験も入れながらクリーニング店の受付に置き換えた「傾聴」を学びました。

①共感的理解

相手の話内容に耳を傾けて共感して聞く事。

気持ちに寄り添う接客



②無条件の肯定的関心

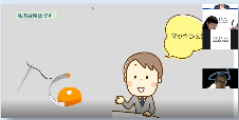
相手の話を否定しないで聞く事。

内容に間違ってる事があっても、まずは、お話を受け入れます。

③自己一致

相手の話すことに対して分からない事があれば素直に聞く事。

聞き流さずに、気になる事があれば確認しましょう。



「傾聴」は、ただ「話を聞く事だけ」ではない事が、とてもよく分かりました。

第2部 ブレイクアウトセッション

・ミニ講座を踏まえて、各グループに分かれ

①「ウォーミングアップ編」②「実践編」のワークを、参加者全ての方に役割を決めて進行しました。聞き手の人が話し手の人から話を聞き出す、否定しないで共感して話を引き出すのが目的です。

会話を楽しむ。



話に興味を持つ。

①【ウォーミングアップ編】

・あるテーマを決め（話し手がテーマを決めている）その事について「聞き手」が会話を進めていく。内容が変わっても、会話を引き出す事を優先しました。

②【実践編】

・「話し手=お客様」「聞き手=店員」とし、話し手が決めた商材について、接客で行う「提案」を禁止して（つい提案に話が流れる為）「傾聴」を意識した会話力の練習を行いました。

セッションの内容

①【ウォーミングアップ編】気楽にやってみよう！

【田村班】話し手：相澤運営委員 聞き手：尊田さん

・テーマ/夏休み
◎聞き出せた事
・甥っ子とキャンプに行く。
1年に一回は近くのロッジに行く。甥っ子の宿題を見てあげている。この会話を聞いていて「オブザーバー」役の人が感想を言います。



・話を聞いてくれる雰囲気良かった。
・大切にしている甥っ子の話が楽しそう。

②【実践編】クリーニングの店頭としてやってみよう！

・商材/フォーマルスーツ・ワンピース・バック
・背景とお客様像/延期になっていた同級生の結婚式に着用し、バックは借り物なので綺麗にしたい。
・会話のきっかけとなる入口/パーティー
・オブザーバーより/聞き手が話し手の、結婚式がやっとあげられる事に共感している事が良く、いつもの提案に繋がりがそうになったが、話を聞こうという意識があり雰囲気がとても良かった。

第3部紙芝居トークロープレ

・運営委員より、紙芝居形式でトークロープレを行いました。話し手のお客様が「靴」を持って来られてから、聞き手の店員が傾聴を意識してお話を引き出し、なおかつ「提案」へと繋いでいく流れを分かりやすく披露しました。



☆受講者の声☆

・体験談や例を入れながらお話して下さったので、堅すぎなく身近に感じられるミニ講座だったと思います。
・ディスカッションが分かりにくい所があったので、改めて行いたい、何度もやる方が良くなると思う。
・紙芝居は共感からニーズの引き出しに行き、ご提案の流れが分かりやすく理解できた。

「オンラインで学ぶCA受験講座」eラーニング

YouTubeでも学べる事になりました。詳しくは⇒

https://www.century-and.co.jp/client/topics/detail/Topics_0250



☆今期よりCA会の運営協力をする事になりましたC&C(センチュリーアンドカンパニー)です。全国のCAが仲間になりますので皆さんの参加をお待ちしております。