



能力別開発モジュールカタログ

Competency Based Development Modules



DCTJ20250106

目次

リーダーシップ開発

Module Title	Page
信頼、信用、尊敬を築く	5
ビジネス・プロフェッショナリズム101	5
パフォーマンス向上のためのコーチング	6
コーチング: 支援型・指示型	6
他者をリードするコミュニケーション	7
対立をマネジメントする	7
権限委譲	8
パーソナルリーダーシップの開発	8
倫理的リーダーシップ	9
ミスへの対処	9
より効果的なミーティング	10
リーダーとしてのコミュニケーション	10
リーダーシップのスタイルと傾向	11
強いチームをリードする	11
モチベーション(動機づけ)	12
モチベーションを高めるリーダーシップ	12
パフォーマンスの定義	13
プランニング	13
成功の喜びを組織で共有する	14
戦略計画の立案	14
ビジネスを成功に導くタイムマネジメント	15
タイム・マネジメント	15
ビジョン、ミッション、バリュー	16

組織の活性化

Module Title	Page
環境の変化に対応する行動と働き方	17
問題分析と意思決定	17
変化への取り組み	18
イノベーション	18
権限を使わずに変革をリードする方法	19
変化を効果的にマネジメントする	19
プロセス改善	20
プロジェクト・プランニング	20
チームに変革を促す	21
チームでの問題解決と意思決定	21

ピープル・スキル

Module Title	Page
貢献度の高いチームメンバーになる	22
対立点をオープンにする	22
異なる異なるパーソナリティスタイルとのコミュニケーション	23
交渉と機転に長けた上手なコミュニケーション	23
世代を超えたコミュニケーション	24
感情コントロールの維持	24
社内対立を成長機会に変える	25
対立から協力へ	25
難しい人と同じチームで働く	26
反対意見を効果的に伝える	26
成功の基礎を築く	27
社内の対立を解決する方法	27
対人関係: ベストプラクティス	28
対人関係: 他者とのつながり	28
対人関係: チームワークの強化	29
対人関係: 変化に影響を与える	29
コミュニケーションを高める「聴く」スキル	30
世代の特性を活かすマネジメント	30
ストレスを管理する	31
交渉力: 人間関係のアプローチ	31
チームビルディング	32
難しい人物と共に働く	32
ワークライフバランス	33

プレゼンテーション

Module Title	Page
答えにくい質問への対処法	34
メンバーを巻き込み、結果を出すためのファシリテーション	34
効果的なフィードバック	35
プレゼンテーションの準備	35
参加者の意見を引き出すプレゼンテーション	36
情報を伝えるためのプレゼンテーション	36
説得力のあるプレゼンテーション	37
インパクトのあるプレゼンテーション	37

営業促進と優れたカスタマーサービス

Module Title	Page
サービスを提供する姿勢	38
苦情を解決する	38
顧客ロイヤルティを高める	39
クロスセリング・アップセリング	39
顧客フォローアップ	40
効果的な第一印象	40
コンサルティング販売の基礎	41
関心事を見抜く	41
社内カスタマーサービス	42
顧客の期待をマネジメントする	42
セールスプロセスをマスターする	43
動機にアピールし、公約を得る	43
交渉力: 駆け引きと合意	44
交渉力: 相手の立場に立つ	44
反論に対処する	45
パイプラインとテリトリーの管理	45
買い手の関心に合わせたセールスプレゼンテーション	46
ラポール(信頼関係)	46
顧客とのラポールを構築する	47
紹介を得る	47
セールスパフォーマンスの定義	48
サービスからセールスへ	48
電話対応スキル: インバウンド	49
電話対応スキル: インバウンド & アウトバウンド	49
新しい商機を探す	50

Leaders Who Build

信頼、信用、尊敬を築く

デール・カーネギーの調査によると、従業員のエンゲージメントを促進する感情的なトリガーは信頼であることがわかりました。しかし、従業員のなんと40%が経営陣を信頼していないという統計もあります。なぜなら、従業員は信頼できる環境で働くことでモチベーションが高まるにもかかわらず、多くの場合、その基盤が欠けている環境にいるケースがあまりにも多いからです。リーダーの責任は、信頼の文化を育むことでこのギャップを回避することで、それはリーダー自身と各チームメンバーとの間に信頼を築くことから始まります。信頼に基づいた関係は信頼性と尊敬を生み出し、共に努力する文化を支えます。

このモジュールでは、信頼、信用、尊敬の違いと、それらのニュアンスが人々を高みに導く能力にどのように寄与するかを学びます。信頼を構築し回復するのは簡単ではありませんが、適切な技術とツールを使用することで、人々を惹きつけ、確実に維持できる健全な環境を生み出すことができます。

期待できる効果:

- 信頼、信用、尊敬の違いと、それらがどのように関連しているかを理解する
- 実証済みの原則を用い、信頼に基づいた職場環境を構築する
- 壊れた信頼を回復し、信頼関係を維持する
- 信頼が従業員のエンゲージメントと定着の礎であることを理解する

主要コンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、プロフェッショナリズム

関連するコンピテンシーカテゴリー: 価値観、リーダーシップ

ビジネス・プロフェッショナリズム101

組織の多くは、自分たちのチームメンバーに許容される基礎的なビジネスエチケットやマナーが欠如していると嘆いています。「プロフェッショナル」を自称する人の多くは、自分自身を表現する方法についての基本的な理解を欠いています。たいていの場合、これは経営幹部や管理職などの、社会的に組織を代表しなければならない立場に昇進したことによって起こります。顧客と定期的にコミュニケーションを取らない人は、適切なやり取り方法についてのトレーニングを受けずに、突然毎日コミュニケーションをとるように要求される可能性があります。正しいビジネスマナーを学んだことがない人も多くいます。

このモジュールではビジネス上の取引における重要な、あなたが意図したように他の人に快適に感じてもらうことの重要性を学びます。たとえば、自己・他者紹介、ビジネス会議・ビジネスランチや夕食会での最善の振る舞い方、感謝状の価値を学びます。

期待できる効果:

- ビジネスにおけるマナーの役割が理解できる
- ビジネスや社会生活の中で上手に交流するためのガイドラインを習得する
- ビジネス・プロフェッショナリズムにおいて自信を高める

主要コンピテンシーカテゴリー: プロフェッショナリズム

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、態度、リーダーシップ

Leaders Who Build

パフォーマンス向上のためのコーチング

誰かのパフォーマンスを向上させるには、まず目標を設定する必要があります。達成すべき明確な目標があれば、リーダーは個人とチームの両方のパフォーマンスを適切に評価し、より効率的にゴールラインに導くことができます。優れたコーチは、チームメンバーに責任を負わせ、途中でメンバーを励ますことで、メンバーのモチベーションを維持し、成長の機会を常に受け入れます。

このモジュールでは、目標設定の重要性について説明し、それらの目標を達成する方法を評価します。パフォーマンスを向上させるために設計された実証済みのコーチングプロセスに従い、チームメンバーを優れたパフォーマンスに育成するための追加の方法を特定します。

期待できる効果:

- 成長と変化のサイクルと、それがトレーニングと能力開発にどのように関係するかを学ぶ
- コーチングプロセスのステップを応用し、他者のパフォーマンスを向上させる
- 個人とチームのパフォーマンス目標を設定する
- 他者が最高の自分になるよう成長するための追加の機会を特定する

*主要コンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ、人材管理、アカウントビリティ
関連するコンピテンシーカテゴリー: プロフェッショナリズム、影響力*

コーチング: 支援型・指示型

人が話したり行動したりするときにはいつでも、フィードバックをする機会があります。あなたの反応によって、あなたが注意を払い、心から関心を持っていることが相手に伝わります。フィードバックは一方通行ではなく、アイデアの共有、協力的な問題解決、アカウントビリティを促す対話であるべきです。

このモジュールでは、どのような状況でどのタイプのフィードバックが必要かを検討します。他の人が自分の長所を伸ばすよう促すために、ポジティブなフィードバックを提供する方法を学びます。また、落胆することなく建設的な批判を提供する方法を発見し、フィードバックを提供することが個人、チーム、組織の成長にもたらす価値を認識します。

期待できる効果:

- さまざまなタイプのフィードバックの必要性を認識する
- 肯定的なフィードバックを通して、人が自分の強みを伸ばすのを助ける
- 行動変容を促すために正しいフィードバックを使う
- フィードバックを与えることは、人間関係と全体的なパフォーマンスを向上させる方法であると考え

*主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、対人スキル、対外的配慮
関連するコンピテンシーカテゴリー: チェンジ・マネジメント、適応力*

Leaders Who Build

他者をリードするコミュニケーション

フォーチュン1000社を対象とした最近の調査によると、他人を説得する能力は、強力なリーダーに求められる能力トップ10のうちの1つだといいます。

他者を説得する能力には、他者にとって何が重要で、何が彼らの行動に影響を与えているかを発見することが必要です。その洞察力は傾聴から生まれます。ベストセラー作家であり、リーダーシップ・コンサルタントとして高く評価されているマーシャル・ゴールドスミスは、他者から学ぶことの80%は、いかによく聞くかにかかっていると断言しています。傾聴は受動的な活動ではなく、むしろ非常に能動的なプロセスです。返答を期待することなく、純粋に相手の話に耳を傾けることで、理解、信頼、尊敬が生まれ、適切で説得力のある返事をするチャンスが増えます。

このモジュールでは、リーダーとして傾聴の技術を習得するためのテクニックを学びます。卓越した傾聴スキルと、特定の考え方を相手に納得させる能力は、優れたリーダーを際立たせます。

期待できる効果:

- 行動に影響を与える方法を発見する
- 人間関係を強めるための効果的な質問方法とリスニングスキルを高める
- 多様なコミュニケーションのスタイルとそのインパクトについて考える
- フィードバックの機会を作ることで、コミュニケーションを活発にする

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション

関連するコンピテンシーカテゴリー: 影響力、リーダーシップ

対立をマネジメントする

プロジェクトに複数の人間が携わる限り、衝突は起こる可能性があります。しかし、その衝突を肯定的にとらえることもできます。衝突は通常、対立する視点の結果ですが、それを自然なアイデアの共有と考えれば、有益になる可能性もあります。優れたマネジャーは、問題とそれに関わる人物の個性を明確に理解することで、対立を迅速かつ効果的に解決することができます。

このモジュールでは、組織内の対立を管理する実践的な方法を探ります。実績のあるツールや方法を用いて問題を明らかにし、客観的に話し合い、中立的な解決策を見出す方法を学びます。

期待できる効果:

- 対立の利点を認識する
- 組織内の対立を分析する
- 対立への対応スタイルを認識する
- 対立を管理するために様々な戦略を適用する

主要コンピテンシーカテゴリー: 対立解決

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対外的配慮、イニシアチブ、リーダーシップ

Leaders Who Build

権限委譲

グループや個人で決定が下されたら、次のステップは「誰が、いつ、どの基準でやるのか」を決めることです。権限委譲とは結果のために責任を共有するプロセスのことです。リーダーが達成すべき最終的な目標や利用可能なリソースを決めますが、実行の計画は共有し一緒に作っていきます。

このモジュールの終了後、あなたはアカウントビリティと統制を維持しながら、価値あるチームメンバーを養成し開発するための権限委譲プロセスのステップを示すことができるようになるでしょう。

期待できる効果:

- 他者を育成し、成果を最適化するために、仕事と責任を委譲する
- 権限委譲を行うための話し合いを計画・準備する
- フォローアップとアカウントビリティのための明確なパフォーマンス基準を伝える
- 権限委譲を理解し、適用する

主要コンピテンシーカテゴリー: アカウンタビリティ、人材管理

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、多様性、リーダーシップ

パーソナルリーダーシップの開発

あなたはどんなリーダーになりたいですか？そしてどうすればそれを実現できますか？あなたは模範を示して指導していますか？あなたのリーダーシップスタイルは最善のものですか？あなた自身、チーム、組織にとって最高の結果が得られていますか？最も効果的な個人のリーダーシップスタイルを開発するには、これらの質問をそれぞれ考慮し、すべての目標を達成できるスタイルを確立することに重点を置く必要があります。

このモジュールでは、リーダーシップとマネジメントの違いを理解し、両方で成功するために役立つ共通の要素を学びます。リーダーシップの価値観を学び、リーダーとしての自分のスタイルを確立することに取り組みます。このモジュールを修了すると、自分自身に対する理解が深まり、自分が目指すリーダーになるための方法がより明確に理解できるようになります。

期待できる効果:

- リーダーシップとマネジメント、およびそれに関連する成功の要因について理解する
- リーダーシップの経験と価値観を説明する
- コミュニケーションの回路を開き、信頼関係を築くための「インナービュー」を行う
- リーダー、マネジャーとしての個人的なビジョンを描く

主要コンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、リーダーシップ

関連するコンピテンシーカテゴリー: ビジョン、コミュニケーション

Leaders Who Build

倫理的リーダーシップ

倫理的に正しい選択をするためには、倫理上の境界線が必要です。成功している組織の歴史からもわかるように、企業の繁栄と存続の鍵は、倫理的な境界線を設けているかどうかです。明日のリーダーとなる人は、美德と強い意思を兼ね備え、倫理上の境界線を越えることのない人です。

このモジュールでは、自らの倫理上の境界を設定し、自分自身の倫理規定を定めます。自分の経験と他者の経験を基に、倫理的な意思決定を行うアプローチを確立しましょう。組織、仲間、家族の中で、リーダーとして模範的かつ倫理的な意思決定ができるようになるでしょう。

期待できる効果:

- 自分の倫理上の境界線を設定することができるようになる
- 倫理的な価値観と原則に沿って行動できるようになる
- 倫理的な意思決定ができるようになる
- 組織内外で高い評価と尊敬を得る

*主要コンピテンシーカテゴリー: 価値観、リーダーシップ、アカウンタビリティ
関連するコンピテンシーカテゴリー: 対外的配慮*

ミスへの対処

優れたリーダーは、チームメンバーがミスを犯したとき、それは叱責の時ではないことを理解しています。その代わりに、デール・カーネギーの人間関係の原則に基づき、彼らを尊敬の念で扱いながら、進歩への道とともに歩みます。人々は変化しません。人々は成長するのです。彼らは自分のアイデアや意見が考慮されたと感じると、新しいアイデアやコーチングを進んで受け入れることができるのです。

このモジュールの修了後、あなたは問題解決や問題改善のためのアイデアを提案しながらも相手の尊厳を守ることのできる方法でミスに対処できるようになります。その過程で、チームメンバーとの関係が強化され、一緒にさらに多くのことを達成できることに気づくでしょう。

期待できる効果:

- 共感的アプローチを用いて、ミスに効果的に対処する。
- ミスに対処する際に敬意を持って接することで、貴重な仲間を維持する
- チームメンバーがミスを学び、成長する機会ととらえられるようにする。
- R.A.M.E.(合理的な許容誤差)を管理することにより、統制を保つ

*主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、対立解決
関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、人材管理、リーダーシップ*

Leaders Who Build

より効果的なミーティング

部署間における協力を促進するためには何をすることができるでしょうか？会議が焦点や本筋から逸れないようにするためには何をすることができるでしょうか？成功の鍵は「相手の視点から物事を眺めることに誠実に努めることだ」とデール・カーネギーは言っています。リスクのないオープンな環境で、ニーズと期待を明確にするためにリーダーは人々をまとめる必要があります。

このモジュールでは、人的資源の本質と生産的な会議の重要性についてのガイドラインが数多く提供されます。協力的で、ポジティブな雰囲気をつくり、効果的な会議へと導くための戦略の3つの要素（会議前の計画、会議の管理、会議後のフォロー）について学びます。

期待できる効果：

- 人間関係の原則を応用して、参加型の会議を築く
- 会議において協力関係とポジティブな結果を築くための方法を発見する
- 効果的な会議の為の事前、最中、事後のガイドラインについて考える

主要コンピテンシーカテゴリー：リーダーシップ, 対人スキル

関連するコンピテンシーカテゴリー：チームワーク, コミュニケーション, 対立解決

リーダーとしてのコミュニケーション

リーダーとしてのコミュニケーションを強化すると、より優れたリーダーになることができます。メッセージをより徹底させ、リーダーシップのよい印象を与え、常に聞く態勢にあることをチームメンバーに知らせることができます。リーダーとしての重要な役割は、コミュニケーションです。チームメンバーを鼓舞し、チームメンバーのエネルギーを引き出し、チームをまとめるために、リーダーは傾聴スキル、ファシリテーションスキル、プレゼンテーションスキルを活用したコミュニケーションを行わなければなりません。リーダーは単にメッセージを伝えるだけではなく、覚悟、熱意、スキル、自信を示して、自分自身がメッセージを体現しなければなりません。

このモジュールでは、リーダーにとって重要な3つのコミュニケーションスキルである、傾聴スキル、ファシリテーションスキル、プレゼンテーションスキルについて考えます。目的を持って相手の話を聴く方法、ミーティングの参加者のエンゲージメントを高める方法、リーダーとしてのプレゼンテーションのガイドラインについて学びます。

期待できる効果：

- リーダーとしてのコミュニケーションに必要な要素を知る
- リーダーとしての傾聴スキルを強化する
- ミーティングのファシリテーションを行う
- リーダーとしてのプレゼンテーションを学ぶ

主要コンピテンシーカテゴリー：コミュニケーション, リーダーシップ, プロフェッショナルリズム

関連するコンピテンシーカテゴリー：影響力, 対人スキル

Leaders Who Build

リーダーシップのスタイルと傾向

リーダーはそれぞれ異なるリーダーシップスタイルを持っています。似たようなスタイルを持つ人と交流するのは簡単です。難しいのは、自分とスタイルが異なる人、場合によっては正反対の人とコミュニケーションをとることです。今日の多様な企業環境では柔軟性が重要です。

このモジュールでは、リーダーが他者とのコミュニケーションの4つの異なるスタイルを分析します。各スタイルのさまざまな特徴を探り、自分に最も近いスタイルを判断します。協力的で包括的な長期的な関係を維持するために、さまざまなスタイルを受け入れることに焦点を当てます。

期待できる効果:

- 4つのリーダーシップスタイルの特徴を特定する
- 自分のリーダーシップスタイルを特定する
- さまざまなスタイルでより効果的に働く
- 他のリーダーシップスタイルに対する理解を深める

主要コンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ, 適応力, 対外的配慮

関連するコンピテンシーカテゴリー: 多様性, 対人スキル

強いチームをリードする

「自分のチームがもっと優秀だったら！」そう思ったことが一度もないリーダーなどいないでしょう。にもかかわらず、成功するリーダーはどこに行っても、どのような業務を与えられても、優秀なチームを作り上げているように見えます。

このモジュールでは、リーダーが自分のチームにおける個々の長所の扱い方を分析します。強いチームを率いる上での課題や、チームとして共に働く有能で熱心なメンバーを率いる際に起きる問題の具体的な対処方法を取り上げます。

期待できる効果:

- 優秀なチームが持つ特徴に沿ってチームを継続的に向上させる
- 個人の長所をフル活用してチームのパフォーマンスをさらに高める
- 様々な性格を相互作用させ、優秀なチームを伸ばす
- 競争心を利用して協力関係を強める

主要コンピテンシーカテゴリー: チームワーク, リーダーシップ

関連するコンピテンシーカテゴリー: 結果志向, アカウンタビリティ, 対人スキル, コミュニケーション, 多様性

Leaders Who Build

モチベーション(動機づけ)

お金は必ずしも最高の動機づけになるわけではありません。従業員の根底にあるニーズや欲求を知れば、何が彼らをより高いレベルのパフォーマンスへと駆り立てるのがわかります。リーダーとして、あなたの仕事は、チームメンバー一人ひとりの動機を見つけ出し、毎日ベストを尽くすように動機づける力の源泉に迫ることで、今日の成功しているリーダーは、さまざまな性格タイプを理解し、時間をかけて従業員を組織の最も貴重なリソースにするための原動力を見つけることの価値を認識しています。

このモジュールでは、デール・カーネギーの人間関係の原則を使用して、チームのニーズと欲求を理解し、彼らとよりよくつながる方法を学びます。各原則を検討し、行動を促し、信頼を築き、組織の人的可能性を開発するために、日常のやり取りにそれらを最もよく適用する方法を決定します。

期待できる効果:

- 職場環境に気を配り、現在のモチベーションレベルを明確にする
- 従業員のモチベーションを高めるための動機づけ要因とツールを特定する
- 人間関係の原則を適用して、効果的な関係とコミットメントレベルを構築する
- 具体的な言葉でポジティブに振舞う

主要コンピテンシーカテゴリー: 対人スキル

関連するコンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ

モチベーションを高めるリーダーシップ

メンバーが自信喪失している、あるいは方向性・熱意・創造性が欠如しているような職場を目にすることがありますが、これらはリーダーに何らかの責任があると言えるでしょう。個人及びチームレベルにおいて、動機づけやチームワークが不足しているのかもしれませんが、リーダーが見落としがちなのが、強力なチームの強さはリーダーとリーダーが作り出す環境の強さに左右されるという事実です。思いやりのあるリーダーに刺激され、サポートされたチームメンバーは、効率、効果、創造性において他のメンバーより優れていることが繰り返し証明されています。

このモジュールでは、リーダーがどのように従業員のやる気を引き出し、最大限の力を発揮できる環境を作れるかについて検証していきます。チームを個人レベルで成長させるように刺激すると、士気と生産性が全体として明らかに高まります。デール・カーネギーの原則を、自分のモチベーションツールとして使用することで、チームが創造性を発揮して協力しあうようになります。

期待できる効果:

- リーダーとして、他者のやる気を引き出す役割を理解する
- メンバーがやる気を奪われる原因について、気付きをもつ
- 「期待」と「モチベーション」の関係を理解する
- 個人の動機を組織の目標に合わせる

主要コンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ、影響力、チームワーク

関連するコンピテンシーカテゴリー: 人材管理、結果志向

Leaders Who Build

パフォーマンスの定義

誰かに責任を持たせたい場合、まず期待されていることを理解させ、次に最善の成果を上げる方法についてのアイデアを与える必要があります。目標はパフォーマンスを促し、計画は目標を推進します。

このモジュールでは、組織のビジョンと目標をサポートする、明確で具体的なパフォーマンスの期待値を作成する方法を学びます。口頭と書面の両方で、期待を明確に伝えることができるようになります。ポジティブなエネルギーと成果を生み出すためのノウハウやスキルを、どのように責任分野と連携させるかのヒントが得られます。

期待できる効果:

- 期待されるパフォーマンスを定義する構造化された文書を作成する
- 期待事項を明確かつ有意義な方法で伝える
- 職務遂行に不可欠な主要スキル、知識、能力を特定し、人材と職務を適合させる
- ビジネス目標を、測定可能な結果を伴う日々の活動に変換する

主要コンピテンシーカテゴリー: 経営管理、人材管理

関連するコンピテンシーカテゴリー: イニシアチブ、リーダーシップ

プランニング

ビジョンと計画を作り、そのビジョンへ進んでいくことがリーダーシップです。全体像を見てそれをうまく伝えることだけでなく、その目標に達するために必要な優先項目や方法へと分解することができなければなりません。

このモジュールでは、ビジョンを現実のものにするために必要な手順を説明する8段階の計画プロセスを検討します。ビジョンを明確かつ説得力のある方法で伝える方法を見つけ、最高の結果を達成するための計画を実行する方法を学びます。

期待できる効果:

- 明確な力強い言葉でビジョンを説明する
- ビジョンを行動へと導くのに必要なステップを確認する
- 明確に定義されたコミュニケーション目標を持って計画を実施する
- リーダーシップへの積極的なアプローチの価値を理解する

主要コンピテンシーカテゴリー: ビジョン、結果志向

関連するコンピテンシーカテゴリー: 意思決定、経営管理、リーダーシップ

Leaders Who Build

成功の喜びを組織で共有する

成功の喜びを組織で一緒に祝うことは、従業員にとっての強力なモチベーションになるだけでなく、組織にも活力を与えます。従業員を正しいやり方で報奨することによって、従業員は繰り返し目標を達成するようになります。成功の喜びを組織で共有することは、シンプルで、即効性があり、強力なモチベーション付けを可能にする手段なのです。

このモジュールでは、従業員のモチベーションが高まり、努力が認められたことを実感する報奨のやり方や、組織の成功のための重要なポイントを知り、組織と従業員の双方にとって価値があるような成功の喜びの祝い方を学びます。

期待できる効果:

- 成功の喜びを組織で共有することがもたらす利益を学ぶ
- 成功の喜びを共有する方法を知る
- 誠実な評価が従業員のやる気に与える影響を理解する

主要コンピテンシーカテゴリー: チームワーク、リーダーシップ

関連するコンピテンシーカテゴリー: 影響力、プロフェッショナリズム、結果志向

戦略計画の立案

計画の重要性を確信するのにそれほど時間はかかりません。適切な計画の有無によって、成功した組織、失敗した組織の例は数多くあります。組織は、自ら運命を切り開くことも、その時々状況に翻弄されることもあります。その違いは、目的地を定め、そこに到達するためのロードマップを提供する戦略的計画にかかっています。

このモジュールでは、戦略と戦術の違い、戦略計画の要素、戦略目的の設定、競合との差別化要因となるコア・コンピテンシーについて学びます。

期待できる効果:

- 戦略と戦術の違いを理解する
- 組織づくりの基礎となる戦略目標を設定する
- 組織のコア・コンピテンシーを特定する
- SWOT分析を用いて現状を評価する

主要コンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ、意思決定、チェンジ・マネジメント

関連するコンピテンシーカテゴリー: ビジョン、価値観、チームワーク

ビジネスを成功に導くタイムマネジメント

ビジネスの前進に集中すべきときに、日常的な活動に巻き込まれるのは簡単です。効果的なマネージャーは、競合するすべての優先事項のバランスを取り、最も影響が大きいタスクに集中できる必要があります。

このモジュールでは、重要性の低い問題ではなく最優先事項に集中できるように、管理可能な時間と管理不可能な時間の違いを理解します。解決不能な課題に無駄な時間と労力を注ぐ代わりに、自分が影響を与えることのできる分野に集中することができます。これにより、自分の時間がどう使われるかを分析する機会ができ、日常の問題解決となる発展的分野のバランスをはかることができるようになります。

期待できる効果:

- 日常業務を行いながら、将来の成長のための仕事の時間を創出する
- 日常業務、問題解決、成長のための仕事の違いを理解する
- コントロール可能な時間とコントロール不可能な時間を特定する
- 優先事項を識別して対処することで時間を最大限に活用する

主要コンピテンシーカテゴリー: イニシアチブ、結果志向

関連するコンピテンシーカテゴリー: ビジョン、ストレス・マネジメント

タイム・マネジメント

どんなに頑張っても時間を増やすことはできません。あなたはただ、自分の時間を有効に活用する必要があります。重要なのは、最高の結果が得られる最も生産的な方法に時間を投資することです。

このモジュールでは、まずどこに時間が費やされているかを分析します。目の前の仕事に集中していますか、それとも無駄なことに時間を費やしすぎていませんか?時間がどのように失われているかを明確に把握できれば、ルーチンを調整する方法がより明確になります。人々が集中力を維持し、先延ばしを減らし、時間通りに目標を達成できるようにするための具体的なツールと方法を提供します。

期待できる効果:

- 時間の使い方を理解する
- 時間管理の障害を克服し、より効率的に仕事をする
- 時間を計画、整理、管理するためのツールを活用する
- 時間を有効活用し、生産性を向上させる

主要コンピテンシーカテゴリー: 経営管理、イニシアチブ

関連するコンピテンシーカテゴリー: 人材管理、リーダーシップ

Leaders Who Build

ビジョン、ミッション、バリュー

グローバル競争、企業買収・合併、労働力のシフト、技術革新など、企業は、大きな変化に直面しています。組織が厳しい環境を勝ち抜くために、ビジョンやバリューの策定は、大いに役立ちます。組織の拠り所になるものがあれば、組織とそこで働く人々にとって、戦略的かつ戦術的な決定を下す際のフレームワークとなり、未来への希望を与えます。

このモジュールでは、組織の将来のために、私たち自身がどのようなことに取り組んでいくか、そして、心に響くビジョン、拠り所となるミッション、行動指針となるバリュー策定するための体系化されたアプローチを学びます。

期待できる効果:

- やる気が沸いて注目するような、ビジョンを作成する
- ビジョンに向かって明確なミッションを定義する
- ビジョンとミッションの関連性を明確にするバリューをつくる
- 利害関係者に対し、ビジョン、ミッション、およびそれらのバリューを伝える

主要コンピテンシーカテゴリー: 価値観、ビジョン

関連するコンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、チームワーク、リーダーシップ

Activated Organizations

環境の変化に対応する行動と働き方

変化のスピードが加速する現代の職場を考えると、変化にうまく適応することほど重要なスキルはないかもしれません。時には、変化に適応することは簡単なこともあります。そのような時は、変化がもたらす課題やチャンスを楽しむことができます。しかし、ある時は、変化に抵抗し、変化によって得られるものよりも、変化の結果として失うかもしれないものに焦点を当ててしまっていることに気づくこともあります。

このモジュールでは、自分でコントロールできる職場の変化の側面に焦点を当てます。自分の仕事の仕方を変化に合わせて調整し、変化の課題にうまく対応していくことをコミットします。そうすることで変化が起こった時でも、柔軟であると同時に生産的になることができます。そうして他者に対してもポジティブな印象を与えることができるようになります。

期待できる効果:

- 変化の課題を定義する
- 変化に適応するための原則に従う
- 変化に応じて個人の仕事のパターンと姿勢を適応させる
- 他者にとっての変化のロールモデルになる

主要コンピテンシーカテゴリー: 適応力、チェンジ・マネジメント

関連するコンピテンシーカテゴリー: ストレス・マネジメント、創造的思考

問題分析と意思決定

問題解決と意思決定には時間とリソースが必要です。また、情報とそれを理解する能力も必要です。それに加えて、ストレスがたまり、不安になる作業でもあります。問題解決のプロセスを管理するには、推測作業を排除し、最善であると確信できる結論を導き出すためのツールとテクニックが必要です。

このモジュールでは、意思決定のプロセスをより簡単かつインタラクティブにするツールを紹介します。チームとして作業して情報を取得および分析する方法を学びます。3つの異なる方法を使用して、グループの入力を活用して意思決定を行います。最も重要なことは、最善の決定を下そうとする際に生じるストレスを管理する戦略を身に付けられることです。

期待できる効果:

- 定義されたプロセスを用いて意思決定をする
- よりよい決定を下すために様々な意思決定テクニックを使う
- 決定を行う際のストレスや悩みをコントロールするために原則を応用する

主要コンピテンシーカテゴリー: チームワーク、ビジョン、アカウントビリティ

関連するコンピテンシーカテゴリー: 結果志向、影響力

Activated Organizations

変化への取り組み

変化は必ず起こります。決定すべきことは、変化を回避する方法ではなく、変化を受け入れ、組織内の全員をその現実に取り組ませる方法です。組織の変化は、勇気と自信、創造性と柔軟性をもって対処しなければならない特定の課題をもたらします。最初のステップは、変化の複雑さ、関係者全員への潜在的な影響を理解することです。そうすることで、最初から課題に対処し、プロセス全体を通じて最高の状態を維持できます。

このモジュールでは、組織に起こる変化に備えます。まず、変化への取り組みにおける課題とその克服方法を学びます。次に、組織内のレベルに関係なく、変化への取り組みにおける自分の役割を決定するのに役立つ構造化モデルを理解します。

期待できる効果:

- 変化に備え、正面から対応する
- 変化への取り組みの複雑さを明確にする
- 変化への取り組みの原則を実行する
- 変化を受け入れるための柔軟で前向きなアプローチを採用する

*主要コンピテンシーカテゴリー: チェンジ・マネジメント、適応力
関連するコンピテンシーカテゴリー: イニシアチブ、創造的思考*

イノベーション

組織を前進させるには、たくさんの新しいアイデアが必要です。新しいアイデアを生み出すには、多くの人々が創造的に考える必要があります。そして、それを現実のものにするには、さらに多くのアイデアが必要です。デールカーネギーの9つのイノベーションステッププロセスは、リーダーがそれを行うのに役立ちます。つまり、他の人の潜在能力を活用して新しいアイデアを生み出し、それを実現できるようにするのです。

このモジュールでは、新しいアイデアの誕生を促進する方法を学びます。アイデアの流動性を明確に認識してそれを促進し、また、可能性から解決へと進むためのイノベーションのプロセスを活用することができるようになるでしょう。

期待できる効果:

- 変化において受動的ではなく能動的になる
- アイデアの流動性を理解し、推進する
- 問題解決と継続的な改善のためのイノベーションのプロセスを促進する
- アイデアの交換や流動性が促進される環境を作る

*主要コンピテンシーカテゴリー: 適応力、チェンジ・マネジメント、創造的思考
関連するコンピテンシーカテゴリー: ビジョン、対外的配慮、対人スキル、意思決定*

Activated Organizations

権限を使わずに変革をリードする方法

職場は、常に変化し続ける環境にあります。役割に関係なく、変化に影響を与え、変化を推進する機会があります。この機会をつかむと、多くのメリットがあります。変化の推進者になることは、組織内でのあなたの評価、仕事の満足度、キャリアアップの機会にプラスの影響を与えます。

このモジュールでは、組織内の現在の変化を認識し、影響力を持たずに変化に影響を与える方法を学びます。最も重要なのは、変化の際に柔軟性を維持するための個人的な計画を立て、役職に関係なく変化を推進し、主導する方法を計画することです。

期待できる効果:

- 組織変革の方法を学ぶ
- 原則を使って権限を使わずに変革をリードする方法を学ぶ
- 変革モデルを理解する
- 変化に柔軟に対応する

主要コンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ、チェンジ・マネジメント

関連するコンピテンシーカテゴリー: 適応力、影響力

変化を効果的にマネジメントする

今日の組織は、急速かつ絶え間ない変化の中で運営されています。変化は、組織改編や雇用といった出来事を通じて社内に影響を及ぼし、市場の変化、顧客の期待の変化、イノベーションを通じて社外に影響を及ぼします。変化する組織を管理することは、厳しく、時間のかかる責任です。

このモジュールでは、チェンジ・マネジメントの課題と、その結果起こりがちな過ちについて検討します。組織の変化を管理し、変化の時期に個人を管理し、自分自身を管理するための原則を取り入れます。

期待できる効果:

- 変革管理において最も多い間違いを回避する
- 変革モデルを理解する
- 組織で起きている変化の種類を定義する
- 組織変革に自分自身と人をうまく対応させる

主要コンピテンシーカテゴリー: チェンジ・マネジメント

関連するコンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ、創造的思考、経営管理

Activated Organizations

プロセス改善

プロセスに沿ってさえいれば、なんとなく仕事が進んでしまうので、そのプロセスを検証したり、プロセスの意味を理解したり、付加価値をもたらすより良い方法について考えることをつい怠ってしまいがちになります。また、人は現状に安住してしまい、チャレンジすることに消極的になってしまうものです。

このモジュールでは、プロセスの改善や変更、統合や廃止によって、既存のプロセスをさらに良いものにすることができないかという視点から検証します。そして、プロセス改善のために、チームとチームメンバー一人ひとりの知識と能力を最大限に活用する方法を学びます。

期待できる効果:

- 既存のプロセスの有効性を評価し、改善策を決定する
- 他者にプロセスを説明し、理解と納得を高める
- 既存のプロセスを改善する方法を実施する
- 多様な視点を活用し、業務プロセスを活性化する

*主要コンピテンシーカテゴリー: チームワーク、チェンジ・マネジメント、創造的思考
関連するコンピテンシーカテゴリー: イニシアチブ、コミュニケーション*

プロジェクト・プランニング

プロジェクトの大小や単純性・複雑性に関わらず、プロジェクトの計画力というのは、ビジネス環境に不可欠なものです。企画するためのツールなしでは、我々は四苦八苦したり、無計画に即席で物事を行ったり、針路を外れたりして、その結果成功が遅れたり、期日に間に合わなかったり、計画が失敗に終わってしまうことがあります。

このモジュールではプロジェクトの計画を最後までやり遂げるためのプロセスを紹介します。スコープステートメント（範囲を明示する文）やガントチャートといった、プロジェクト計画のためのプロセスやテクニカルなツールも成功を保証してはくれません。結局のところ、人がプロジェクトを遂行するのです。したがって、このモジュールでは人々に責任感を生み出し、プロジェクトの強みを特定して困難を予め想定するためのツールを提供します。そして計画の成功を保証するために関係者全員に責任を持たせることにチャレンジします。

期待できる効果:

- プロジェクトを計画のプロセスに沿って行い成果を生み出す
- SWOT分析を用いてプロジェクトプランニングの強みを特定し課題を乗り越える
- 関係するチームメンバーの責任感を築く

*主要コンピテンシーカテゴリー: チームワーク、ビジョン、アカウンタビリティ
関連するコンピテンシーカテゴリー: 結果志向、影響力*

Activated Organizations

チームに変革を促す

私たちの職場では、多くの場合、同時に複数のチームに属しながら、各自がそれぞれ貢献度の高いチームプレイヤーとなることを期待されています。そのチームに貢献している貴重なメンバーと見られるかどうかは、自分のキャリアの目標を達成する上で重要な影響を及ぼします。貴重なチームメンバーとしての評価を得ることは、現在の仕事の目標、職場での人間関係、チームのリーダーとなる機会、そして仕事に対する自己満足度やモチベーションに影響を与えます。また、チームが変革を受け入れる度合いにも影響を及ぼします。一人ひとりが、変化をもたらす成否を左右する可能性があるのです。

このモジュールでは、私たちが示す態度、すなわち 変化が起きる過程での他人への支援、そして変化が成功するように職場のチームに与える貢献について取り組みます。

期待できる効果:

- 変革の間チームに貢献するための原則を理解する
- チームの人間関係強化の方法を学ぶ
- 高いレベルのリスニングスキルを実践する
- 変革モデルをチーム内の交流に組み込む

主要コンピテンシーカテゴリー: チームワーク、チェンジ・マネジメント

関連するコンピテンシーカテゴリー: 適応力、イニシアチブ

チームでの問題解決と意思決定

組織の中でチームを組む理由の1つは、問題を解決するためです。課題となるのは、多様な意見や背景を持つ各メンバーをチームとして団結させ、持ち寄った専門知識を最大化し、チーム全体が支持する決断に至る、そのための最も生産的な方法を見つけることです。時として、市場の状況や為替レートなど外的要因が原因で問題を解消できないこともあります。そういう場合、一丸となって問題に対処するための最善策を模索することがチームの役割となります。チームでの問題解決の取り組み方の1つは、組織のために実施し得る最適な決定を下すための「合意」を得ることです。チームでの問題解決と意思決定をシンプルに、また相互作用的なプロセスにするためのアプローチはたくさんあります。

このモジュールでは、ある状況を改善するための機会、あるいは組織としての課題をクリアするための機会があった場合、その情報を収集・分析するツールや方法を提案することを目的としています。

期待できる効果:

- 「青信号・赤信号」モデルを活用して「合意」を作り出す
- 相互関係図を用いて根本原因を把握する
- 革新的な解決策を得るために創造的に考える
- 意思決定のための最適なアプローチを決める

主要コンピテンシーカテゴリー: チームワーク、創造的思考、意思決定

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、チェンジ・マネジメント

Powerful People Skills

貢献度の高いチームメンバーになる

職場では、誰もが貢献するチームプレイヤーとなるよう期待されています。しかも、同時に複数のチームから求められていることが普通です。同じ職能のメンバーだけで構成されるチームもあれば、職能を超えて人材が集められたプロジェクトチーム、そしてコンサルタント、取引先、クライアントなどの社外のメンバーを含むチームもあります。これらのチームの中で、有能なメンバーとして評価されることは、キャリアを形成する上で大きなインパクトがあります。有益なチームメンバーとしての評判を得ることは、現在の目標達成、職場での人間関係、リーダーシップを発揮できる機会、さらに仕事に対する満足ややる気にも影響を与えます。

このモジュールでは、チーム内での貢献度、複数のチームに関わり仕事をするものの複雑さを自己評価し、同僚からの期待を超え、チームとして成功する方法を学びます。

期待できる効果:

- チームの一員としての自分を評価する
- 現在のチームへの自分の関わり方を図式化する
- 他のチームメンバーからの期待を明らかにする
- チーム成功の基礎を築く

主要コンピテンシーカテゴリー: プロフェッショナリズム、アカウントビリティ、チームワーク

関連するコンピテンシーカテゴリー: 態度、対外的配慮、結果志向、対人スキル、コミュニケーション

対立をオープンにする

対立した問題に目をつぶった時、問題が気付かれていない時、難しい問題があえて明るみに出されない時、そういった時こそ、多くの組織は真の問題に直面していることが多くあります。人々が対立した問題の原因を理解し問題点がはっきりとさせられた時、その問題は建設的要素になる可能性があります。「建設的に」という単語の定義は、何かを改善、進化させる働きをする＝役に立つこととされています。組織開発の専門家によると、対立は人間関係、チーム、または組織を変える最も強力な活性剤の1つであるとされています。

このモジュールでは、対立点のオープンな環境を育成・維持する文化を築くための起爆剤を与えることを目標とします。このような環境の下では、対立がいずれ責任をもって大事に扱われることが明らかなので、対立を体験する者すべてが違和感なく恐れずに対立を起こすことができます。

期待できる効果:

- 対立の原因を特定する
- 対立をチャンスに変える
- 意見の相違について率直に話し合う
- 調和を保つための戦略を統合する
- 対立を乗り越え、チームとしてより多くのことを達成する

主要コンピテンシーカテゴリー: 価値観、衝突解決、イニシアチブ

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対外的配慮、ストレスマネジメント、対人スキル、コミュニケーション

Powerful People Skills

異なるパーソナリティスタイルとのコミュニケーション

行動心理学者の多くは、人の行動は大きく分けて4つのクワドラント(象限)に分けられると提唱しています。各クワドラントはそれぞれ人々の行動パターンを表しています。純粋に1つのスタイルにしか属さない人というのではなく、グループごとの優劣もありません。どのスタイルも長所と短所を併せ持っています。自らの主要なスタイルを知り、他者の性質を捉える能力を養うことにより、様々な人格や傾向の人々と交流することができるようになります。

このモジュールでは、ドライバー、エクスプレッサー、エミアブル、アナリティカル、という4つの代表的なパーソナリティを理解します。まず自分のスタイルを知ることが、スタイル間の壁を越えて他者とつながる上で最も重要です。自らの行動と感情をコントロールするには、自らの強みと弱みを把握する必要があります。そうすることによって他者を理解し、協力関係を築くためのアプローチを取ることができます。

期待できる効果:

- 自らのパーソナリティスタイルを知り、プレッシャーの下で自分がどう反応するかを把握する
- 異なるスタイルの人々と繋がりを持つように、自らの行動を変える
- 他者の行動や態度に影響を与える

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、対立解決、対外的配慮

関連するコンピテンシーカテゴリー: 影響力、適応力、対人スキル

交渉と機転に長けた上手なコミュニケーション

どのような状況でも、何を言うべきか、どのように言うべきかを常に知っている人には、誰もが畏敬の念を抱いたことがあるでしょう。こうした人々は、外交的で機転が利き、自信を持ってコミュニケーションする方法を知っています。ZERORISK HRのマイク・ポスキーが実施した調査によると、成功したリーダーが身につけているEQ(心の知能指数)に基づく5つの能力の1つは、「社会的スキルと政治的妥当性」と呼ばれています。この能力は、人生のあらゆる分野で重要です。外交的かつ機転の利くコミュニケーション能力は、変化の管理、交渉と妥協、対立の解決、合意と協力の獲得、団結したチームの作成に役立つため、リーダーシップスキルを向上させます。

このモジュールでは、自信を持ち、交渉に長けた方法で困難な会話や状況に対応し、機転を利かせて正直に話し、建設的なフィードバックを与え、反応を受け取り、意見が対立している場合には調停のスキルを用いて、共通点を見つけるために他者を手助けすることができるようになるスキルを学びます。

期待できる効果:

- 困難な状況にも、自信を持って、交渉と機転に長けた方法で対応する
- ネガティブな感情が生じないようにフィードバックを与え、反応を受け取る
- 交渉に長けた方法で好意的に他者に反対意見を述べる

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、プロフェッショナリズム

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対立解決、対外的配慮

Powerful People Skills

世代を超えたコミュニケーション

さまざまな世代が肩を並べて働いている組織では、お互いの考えを伝えるのは少し難しいかもしれません。世代によって考え方もコミュニケーションの仕方も違うからです。世代間のギャップを埋めることで、チームメンバーはより結束力のある、生産的な結果を出すチームを作ることができます。

このモジュールでは、異なる世代を尊敬、感謝、共感できるようになる知見を紹介します。お互いにより効果的に結びつきコミュニケーションがとれるようになると、世代間の違いは健全なものと捉えられるようになり、その違いは革新的な解決策に向けて協働するための絶好の機会となります。

期待できる効果:

- 多様な世代と明確かつ自信を持ってコミュニケーションをとる
- 世代の垣根を越え、時間や時代の制約を受けずに団結したチームになる
- チームメンバー全員の貢献を奨励し、評価する
- 異なる世代の人と働く際に、新しいスキルや仕事のアプローチを適応させる

主要コンピテンシーカテゴリー: 多様性、コミュニケーション

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、対外的配慮

感情コントロールの維持

感情をコントロールすることは、人間関係を維持する上で最も重要なことでありながら、誰もが苦勞している分野でもあります。強い感情は、対立の原因であると同時に結果でもあります。対立中の人たちは、怒りや不信など様々な強い否定的な感情を持っています。これらの感情はしばしば口論中の問題を隠しています。しかし、このような緊張した状況を進歩的な相互作用に変えるためには、感情に対処していく必要があります。

このモジュールでは、コンフリクト・サイクルの6つの要素を理解して適用することによって、フラストレーションを管理し、生産的に対応する方法を取ることを学びます。また、なぜ怒りは対立解決のために管理しなければならない感情であるのかを話し合います。そして、チームメンバーが対立する状況に対する否定的な感情の反応を管理し、問題解決に向けて共に努力する文化を築きます。

期待できる効果:

- コンフリクト・サイクルのステップを理解して適用する
- 感情を違った角度から表現する
- 感情の管理に役立つ価値観を受け入れる
- 対立について自信を持って話し合う

主要コンピテンシーカテゴリー: 対立解決

関連するコンピテンシーカテゴリー: ストレス・マネジメント、対人スキル、コミュニケーション

Powerful People Skills

社内対立を成長機会に変える

対立は発生した時点では困難なものです。対立を前向きに解決することで、職場に勇気と自信をもたらします。対立がダイナミックな緊張感を生み出し、チームが新たな高みに到達することを可能にすることもあります。一般的に職場における対立は、ネガティブなものとして捉えられているため、私たちは自然と対立を避けたいとなります。このような見方が浸透しているのは、組織には対立をポジティブにとらえるツールがないためです。対立をフラストレーション解決に導く機会として扱う文化があれば、前進を促し、予想外の成果を達成するような人間関係を生み出すことができます。

このモジュールでは、対立のある状況下で学び、成長し、スキルを伸ばす方法を紹介합니다。対立に備え、ポジティブな方法で意見の相違に対処する戦略を身につけます。

期待できる効果:

- 対立が成長の機会を阻害しているかどうかを特定する
- 対立に基づく障壁を取り除き、測定可能な改善を示す
- 対立解決を通じてより強い関係を築く
- オープンなコミュニケーションで信頼できる職場を作る

主要コンピテンシーカテゴリー: 対立解決

関連するコンピテンシーカテゴリー: ストレス・マネジメント、対人スキル、コミュニケーション

対立から協力へ

対立は、他者の助けなしには解決が難しいものです。組織内外の人々と協力することで、リーダーは他者の多様な才能や経験を活用し、新たな視点を得て、思いがけない解決策を見出すことができます。

このモジュールでは、コラボレーションによって、チームメンバーがいかに一体感を生み出しながら、ユニークで個々の強みを引き出すことができるかを紹介します。共同作業を行うことで、一個人のプレッシャーが軽減され、チームメンバー間で均等に責任が分担されるため、全員が自分の役割の指揮を執り、共に卓越する機会を得ることができるのです。

期待できる効果:

- 協力して問題を解決する機会を特定する
- 課題を解決するために他者のスキルと能力を活用する
- 他者と協力して対立を減らし、相乗効果を生み出す
- 共通の価値観を通じて協力的な環境を構築する

主要コンピテンシーカテゴリー: 対立解決、チームワーク

関連するコンピテンシーカテゴリー: 価値観、対人スキル、コミュニケーション、影響力、創造的思考

Powerful People Skills

難しい人と同じチームで働く

多くの人は、扱いにくい人たちや状況と向き合うと疲れを感じ、感情的にも消耗するので、それを避けようとします。しかし、このような人たちや状況を避けることが状況を悪化させる場合があります。解決されない社内衝突や誤解によって大量の時間と労力が無駄になり、士気を低下させ、生産性の低下により最終的な費用に影響します

このモジュールでは、扱いにくい人たちの行動や態度に否定的な反応を示すのではなく、正面から向き合い、うまく対処する方法を学びます。扱いにくい性質を分析し、自分がその原因となっていないか自分自身を見つめ直します。メリットの概念を再考し、扱いにくい行動や態度に対処するための原則を実践、扱いにくい人たちと交渉し妥協するための12のステップから成るプロセスを学びます。

期待できる効果:

- チームの有効性を乱す行動パターンを認識する
- チームの機能不全の力学を分析する
- 生産的なチーム関係を維持するための原則に従う
- 扱いにくいチームメンバーのための行動変化プロセスを実践する

主要コンピテンシーカテゴリー: 態度、影響力、対立解決

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対外的配慮、対人スキル、コミュニケーション、チームワーク

反対意見を効果的に伝える

意見の相違は、人と人が関わり合いを持っている以上、必ず起こり得るものです。しかしこれを解決せずに放置しておく、時間と労力を大幅に無駄にすることになり、組織の生産性の低下につながりかねません。したがって多くの人は、衝突を避けたいがゆえに、これらの意見の相違そのものを避けようとしてしまいます。しかし、反対意見を学びの機会と捉え、相手とうまく対応することができれば、私たちは多くを得ることができます。事実、さまざまな研究によると、プライベートにおいて同僚と意見の相違うまく解決できると、最終的にはお互いをさらに尊敬し、より良い関係を築くことができること言われています。

このモジュールでは、意見の相違に効果的に対処する方法について学びます。感情をコントロールし、相手を受け入れ、お互いにとって納得できる結果を得て、生産性が上がるように意見を伝える方法を学びます。

期待できる効果:

- 自分の感情的な反応をコントロールし、効果的な反論の方法を学ぶ
- 相手の意見を好意的に解釈し、効果的にクッションを使う
- 意見を効果的に伝える方法を使い、反対意見をうまく相手に伝える

主要コンピテンシーカテゴリー: 対立解決、コミュニケーション、対外的配慮

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、態度、適応力

Powerful People Skills

成功の基礎を築く

組織と個人の成功は偶然にもたらされるものではありません。成功を目指して努力した結果なのです。どのような人になりたいのかを定義して、目標に向かって努力することによって、仕事においてもプライベートにおいても、より一層効率が高まります。優秀なリーダーは、あるべき姿を明確に描き、そこに到達するためにクリアしなくてはならない目標を定め、目標達成へのコミットメントを持っています。

このモジュールでは、プロフェッショナルとして、個人としての成長の基本となるものについて考えます。コンフォートゾーンを広げ、新しいことに挑戦する意欲をかき立てる個人のビジョンを設定します。

期待できる効果:

- 個人の信念の境界を広げることの重要性を認識する
- 成長と変化のサイクルを理解し、実践する
- やる気を起こさせ、達成可能なビジョンを描く
- 成功を促進する仕事上の人脈を作る

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、ビジョン

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、対外的配慮

社内の対立を解決する方法

組織の中には、チームの役割、人間関係、プロジェクトの方向性、外部要因など、さまざまな不和の原因が存在します。対立の原因を理解することで、それらに対処し、効果的な解決策を立てることができます。

このモジュールでは、チームにとって望ましくない日々の対立を解消することを学びます。状況に応じた対立解消のための効果的なアプローチとチームの絆がさらに深まる方法を考えます。

期待できる効果:

- 対立を分析して根本原因を探る
- 反応を理解することで態度を管理する
- 最大の結果をもたらす、対立に対する最善のアプローチを見つける
- チームを繁栄させる戦略を改善する

主要コンピテンシーカテゴリー: 対立解決

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対外的配慮、コミュニケーション

Powerful People Skills

対人関係: ベストプラクティス

私たちは、最高の自分になることを目指しています。ベストであることの一部には、他者との関わり方が含まれます。対人関係を築いたり育んだりするのは簡単であることもありますが、たいいていの場合、他者とつながり、彼らとの交流を管理するためには、意図的な努力が必要です。複雑な状況下で多様な個性を持つ人々と接する機会が増えるにつれ、他者と協力することは特に難しくなります。

このモジュールでは、プロフェッショナルな人間関係を築くためのベストプラクティスを学びます。他者との付き合い方を調整する方法を学ぶだけでなく、学んだことを実践するための目標を設定することで、対人関係が少しずつ改善され、最終的には根深い信頼を得ることができるようになります。

期待できる効果:

- 仕事上の人間関係を改善する機会を特定する
- 人間関係を向上させるために自分の行動を調整する
- 他者との相互作用を改善するためのベストプラクティスを採用する
- 対人能力を高めるための具体的な行動計画に従う

*主要コンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、チームワーク、適応力
関連するコンピテンシーカテゴリー: 多様性、影響力、コミュニケーション*

対人関係: 他者とのつながり

信頼は成功するすべてのプロフェッショナルな関係の基本です。同僚に信頼を寄せているときは、絆が生まれ、生産性が向上し、仕事への満足度が高くなります。信頼なしに真のつながりを築くことは事実上不可能です。他者に対するあなたの行動が彼らの信頼を得ることを目的としている場合、彼らの行動も変わります。すぐに、あなたのつながりは強化され、関係は繁栄します。

このモジュールでは、職場の絆を強めるために信頼と親密な関係を築く方法を学びます。このような絆は、チームが協働し、有意義な結果を出すために不可欠です。信頼が存在する文化の一部になることは、生産性が高くなり、仕事自体がより満足感とやりがいのあるものになるため、すべての人に利益をもたらします。

期待できる効果:

- 活気ある職場文化をサポートするために、他者へのアプローチ方法を調整する
- 人間関係において信頼と親密さを築く原則を適用する
- チームメンバーとの関係を改善する機会を特定する
- 仕事をもっと楽しみ、組織の目標に貢献する

*主要コンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、コミュニケーション、リーダーシップ
関連するコンピテンシーカテゴリー: 多様性、影響力、チームワーク*

Powerful People Skills

対人関係: チームワークの強化

あらゆる組織の目標を達成するには、チームワークが不可欠です。チームがお互いを気遣い、異なる視点を理解しようと努め、コミュニケーションの手順を確立すると、驚くべき成果が得られます。

このモジュールでは、デール・カーネギーの人間関係の原則を使い、チームワークの強化を奨励・促進するための個人の活動に焦点を当てています。各原則で、個人的利益の追求を後回しにし、チームの統一性と団結力を実現するためのテクニックを実行します。

期待できる効果:

- チームメンバーとともに成功を達成するための自信と準備を整える
- 積極的な協力と関与を得るための原則を適用する
- 協力関係を改善する機会を特定する
- 多様な強みと視点を活用する

主要コンピテンシーカテゴリー: チームワーク、アカウンタビリティ、対人スキル

関連するコンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、適応力、態度

対人関係: 変化に影響を与える

組織は、変化に対して前向きに影響を与えることのできる人材を常に必要としています。このようなチームメンバーは、さまざまなチャンス、大きな課題、もしくは優先事項の変更に対応するために他人を動機づける責任を負っています。正式なリーダーシップの役割が課された人や、組織内でリーダーの役割にふさわしいとチームが合意したリーダーなどがそれに当てはまります。

このモジュールでは、他者の行動や態度に影響を与えることによって、組織内で変化に影響を与えるチャンスについて学びます。変化の時代に他者を尊敬しながら誠実にリードするための原則を学びます。さらに、自分自身の態度と自分の行動パターンを変えようとする意欲を分析し、チームの他のメンバーにより影響を与える方法を学びます。

期待できる効果:

- 組織の中で前向きな変化を起こす機会を発見する
- 行動や態度に影響を与える原則を適用する
- チーム内で前向きな変化を生み出すために時間、スキル、エネルギーを投資する
- イノベーションを主導し、文化的規範を変革する

主要コンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ、対人スキル、対立解決

関連するコンピテンシーカテゴリー: チームワーク、チェンジ・マネジメント

Powerful People Skills

コミュニケーションを高める「聴く」スキル

平均的な成人は1分間に約100～150語を話します。ほとんどの聞き手は、1分間に200語、あるいはそれ以上の言葉を聞き、理解することができます。つまり、私たちは耳を傾ける必要があるのです。しかし、積極的なリスニングは難しいです。集中力、忍耐力、誠意が必要です。また、聞く価値があるのは自分の意見だけではないということを受け入れる必要もあります。上手に傾聴する技術を習得すると、コミュニケーションが向上し、人間関係が守られます。

このモジュールでは、積極的傾聴のスキルを向上させる方法を見つけるのに役立ちます。同僚やクライアントの関心を引き、彼らのニーズや期待に対する理解を深めるような重要な質問をすることで、チャンスを発見する方法を学びます。

期待できる効果:

- 自分のリスニングスキルを評価し、問題を克服する
- あらゆる聞き手に対応する
- 純粋に相手と関わり、成長の機会を見出す質問をする
- あらゆる場面で積極的な傾聴スキルを発揮する

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、対外的配慮、対人スキル

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、態度、価値観

世代の特性を活かすマネジメント

世代の特性を活かして各チームメンバーの強みを最大限に引き出すことができれば、想像も及ばないような素晴らしい成果を創出できるでしょう。それぞれの世代は、ユニークな考え方、働き方、コミュニケーションの方法を持っています。世代の特性を活かしたマネジメントは、強いチームをつくるための鍵なのです。

このモジュールでは、異なる世代の特性を最大限に活かして、素晴らしい成果に繋げるためのヒントやツールを提供します。各世代の心に響く、エンゲージメントを高めるフィードバックやコーチングの方法を学びます。

期待できる効果:

- 多様な世代が協力し合うことの利点を理解する
- 特定の世代に響く建設的なフィードバックを提供する
- さまざまな世代が潜在能力を最大限に発揮できるように指導する
- それぞれのスキルと強みを活用する

主要コンピテンシーカテゴリー: 多様性、リーダーシップ

関連するコンピテンシーカテゴリー: 影響力、人材管理

Powerful People Skills

ストレスを管理する

ストレス管理は、人生の他の側面を管理することと似ています。つまり、自分の人生のどの部分を改善する必要があるかを探るために時間をかけることです。さまざまな種類のストレスを特定し、そのストレスにどのように対処するかによって、自分の最良の部分を活用し、アイデアを実行に移すことができます。

このモジュールでは、否定的な反応を肯定的な反応に変換するための手順を学びます。自分やチームメンバーにストレスを与える要因を理解することで、健康的でストレスのない職場環境を意図的に共同で作ることができます。

期待できる効果:

- さまざまなタイプのストレスとその影響を調べる
- ストレスに対処するための戦略を探る
- ストレスを管理するために仲間と協力して取り組む
- ネガティブなエネルギーを好機に変える

*主要コンピテンシーカテゴリー: ストレス・マネジメント、態度、対外的配慮
関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、適応力*

交渉力: 人間関係のアプローチ

組織内での立場にかかわらず、仕事上では交渉に次ぐ交渉の毎日です。オールウインの交渉スキルの能力があれば、交渉を成功させるのに大きな違いをもたらすことができます。これは人に影響を与え、建設的でポジティブな関係づくりを促進させるためには欠かせないものです。仕事上の関係は、あらゆるやり取りでベストを尽くし、価値を与えたり受け入れたりすることが求められます。このような能力は運任せにできるものではありません。むしろ、仕事に対してプロフェッショナルなアプローチをとり、それを誰もが長期的成功を享受できる手助けとなる、相互に利益のある成果が得られる方法で行うことが不可欠となります。

このモジュールでは、全員が勝者となる交渉モデルを紹介し、交渉者としての自分の能力を評価できるようにします。交渉の4つの段階を理解し、成功する交渉者の資質を適応させ、特定の交渉戦略を適用することで、今後の交渉に向けて計画を立てられるようになる自信とスキルを構築します。

期待できる効果:

- 交渉スキルを評価し、向上させる
- 優れた交渉者の資質を特定する
- 計画と準備を通じて全員が勝利する結果を生み出す
- 相互に利益のある結果をもたらす交渉戦略を実践する

*主要コンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、適応力、結果志向
関連するコンピテンシーカテゴリー: 創造的思考、プロフェッショナリズム*

Powerful People Skills

チームビルディング

チームとは、ダイナミックに進化し続ける職業集団です。理想的なチームは、成功に向かって浮き沈みを経験しながらも、スキル、プロセス、コミュニケーションの点で成長し続けます。チームがメンバー個人の強みを活用して成長し、そしてその過程において優れた体制と効率性を確立できれば、成功はより大きなものになるでしょう。

このモジュールでは、チームメンバーが共通の目的意識を持てるようになるための方法を学びます。チームをひとつにし、チームに方向性を与えるため、価値観とビジョンという強力な力を利用します。また、相互に支援し合える環境を構築するため、メンバーとどう接するかを考えます。

期待できる効果:

- 共通の目的を作り、それにコミットする
- チームの価値観を表すガイドラインを実践する
- 互いに学び、支え合うチームを作る
- 相乗効果で結果を出す文化をつくる

主要コンピテンシーカテゴリー: チームワーク、リーダーシップ

関連するコンピテンシーカテゴリー: 価値観、ビジョン、態度、対人スキル

難しい人物と共に働く

職場、家庭、地域社会など、私たちはみな、難しい性格の人に遭遇します。困難に対処することは対立のように感じられ、疲れ果て、精神的に消耗する可能性があるため、最初の本能は困難を避けようとするかもしれません。しかし、不和を避けても状況は悪化するだけです。解決されない対立は膨大な時間とエネルギーを浪費し、士気を低下させ、収益に悪影響を及ぼします。

このモジュールでは、扱いにくい人たちの行動や態度に否定的な反応を示すのではなく、正面から向き合い、うまく対処する方法を学びます。6つの主な破壊的行動を説明し、特定の態度を表す人の発言内容や行動について明らかにし、問題解決に至るためのヒントをご紹介します。自信を持って建設的な方法で困難な人々と関わる方法を身につけましょう。

期待できる効果:

- 難しい人々とより効果的に働く
- 仕事上の関係を改善することで成長の機会を発見する
- 効果的な交渉のための原則とテクニックを適用する
- いつどのように妥協すべきかを認識する

主要コンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、態度

関連するコンピテンシーカテゴリー: チームワーク、コミュニケーション

Powerful People Skills

ワークライフバランス

私たちは、バランスのとれた生活、つまり人生の各分野に対して、バランスよく時間を使うことを目指しています。しかし、ほとんどの人は、自分はバランスのとれた生活を送っていないと感じています。人生の各分野に、現在どのくらいの時間とエネルギーを使っているのかを分析してみましょう。分析を行うことで、ワークライフバランスの感覚を磨いていくことができます。

このモジュールでは、仕事、家族、健康、社会貢献、精神、友人、お金についてのバランスを考えていきます。それぞれの分野に使っているエネルギーと時間に対する満足度を高め、さらに上手にバランスをとるためにはどうしたらよいのかを考えていきます。

期待できる効果:

- ワークライフバランスを評価する
- より多くの時間、またはより少ない時間を費やせる分野を明確にする
- 生活にバランスをもたらし、自分の役割をコントロールする
- ワークライフバランスをより一層実現するための計画を立てる

主要コンピテンシーカテゴリー: ストレス・マネジメント、イニシアチブ

関連するコンピテンシーカテゴリー: 価値観、ビジョン、対外的配慮

答えにくい質問への対処法

プレゼンテーションを終えた後に相反する質問を受けると、質疑応答をうまく進めなることが多々あります。中には、自分のプレゼン後、質問がないか聞くことが怖いと感じる人さえいます。あらかじめ準備した内容とは違い、即興で回答するのは難しいものです。さらに、質疑応答の時間が手に負えなくなってプレゼン全体が混乱のまま終わってしまった、あるいは対立的な雰囲気を残したまま終わってしまったことは誰でも経験があることでしょう。

このモジュールでは、対立的な場面で自制心を保つ方法、テンポよく進める方法、そして困難な質問や難しい人への対応法を学んでいきます。

期待できる効果:

- 準備することで、困難な質問にどう対応するか学ぶ
- 言葉や言葉以外の手段で前向きなメッセージを伝えられるようになる
- 対立的な場面でも自制心を保てるようになる
- 相反する質問に対応するための実践しやすい方法を取れるようになる

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション

関連するコンピテンシーカテゴリー: 態度、ストレス・マネジメント、対人スキル

メンバーを巻き込み、結果を出すためのファシリテーション

一般的に我々は、プレゼンテーションによって自分の知識と経験を提供しようとするのみですが、優れたファシリテーターは、人々にディスカッションや様々な手法を通して、お互いに学び合うよう促すことができます。オープニング、アクティビティ、コーチング、質問、そしてクロージングを通じて、ファシリテーターはプロセスの活性化を行います。通常私たちは、単にプレゼンテーションを聞いているときより、その場に巻き込まれ、何かに取り組んでいる方が、はるかに多くのことを得ることができます。優れたファシリテーターは、チームメンバーから結果を引き出し、彼らをより高いレベルへと導くことができます。

このモジュールでは、ファシリテーションを成功させるために必要なスキルに焦点を当てます。壇上の賢者になるのではなく、グループの関与を促す方法でセッションを開始し、リードし、終了する方法を探ります。グループのメンバーがあなたに指示を頼るのではなく、協力して作業するように促すテクニックを学びます。メンバーの強みを引き出し、目標に向かって導くことで、グループをリードする自信と能力を身に付けることができます。

期待できる効果:

- グループ内でオープンな対話を促す環境を作る
- さまざまな質問テクニックを適用してグループのエンゲージメントを高める
- グループメンバーの協力を促す方法を用いる
- 聴衆を巻き込むことで効果的に促進する

主要コンピテンシーカテゴリー: 対外的配慮、コミュニケーション

関連するコンピテンシーカテゴリー: チームワーク、プロフェッショナリズム、結果志向

Inspiring Presenters

効果的なフィードバック

フィードバックの究極の目的は、組織と個人の目標に関連して、それをサポートし修正するような見識を人々に与えることです。これは、主に率直で励ますようなフィードバックを与えることによって実現できます。あなたからのフィードバックは簡潔にし、発表者だけでなくグループ全体に向けて発信するようにしましょう。

誰かが話したり行動したりするたびに、あなたにはポジティブなフィードバックを与えるチャンスがあります。この反応は、相手の話をちゃんと聞いており、その人の貢献が重要だということを表すものです。大人の学習は、ファシリテーションによって促される部分が大きいので、反応を示すことにより、セッションのペースを促す、アイデア共有を評価する、リスクをあえて奨励する、前向きで積極的に参加する成人学習環境を築くなど、いろいろな方法で付加価値を与えることができます。

このモジュールでは、どのような状況でどのような種類のフィードバックが必要かを調べます。肯定的なフィードバックを提供して、他の人が自分の強みを伸ばせるように促す方法を学びます。また、落胆させずに建設的な批判を提供する方法を見つけ、フィードバックを与えることが個人、チーム、組織の成長に与える価値を認識します。

期待できる効果:

- さまざまな種類のフィードバックの必要性を認識する
- ポジティブなフィードバックを通じて人々が強みを伸ばせるように支援する
- 行動の変化を促すために是正フィードバックを使用する
- フィードバックを与えることは人間関係と全体的なパフォーマンスを向上させる方法であるとみなす

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、対人スキル、対外的配慮

関連するコンピテンシーカテゴリー: 変革管理、適応力

プレゼンテーションの準備

仕事の内容に関わらず、誰にでも、いずれはプレゼンテーションをする機会が訪れます。キャリアが進むにつれて、チームを率いたり、プロジェクトの進捗状況を説明したり、経営会議で報告を行ったり、社内・社外研修のトレーナーを務めたりなど、たくさんのプレゼンテーションを行う必要に迫られます。

たいていの場合は、キャリアの初めはチームメンバーとして与えられた仕事を担当します。そのため、プレゼンテーションをする機会はほとんどありません。しかし、昇進して職責が広がると、突然頻繁にプレゼンテーションをすることを求められるようになるのです。

このモジュールでは、入念に準備することによってプレゼンテーションに対する不安を払拭し、プロフェッショナルな印象を与えるプレゼンテーションを行うとともに、聞き手に強いインパクトを残すことを学びます。

期待できる効果:

- 効果的なプレゼンテーションを構成する基本要素を理解する
- ツールを適用して聴衆を分析し、配信をカスタマイズする
- プレゼンテーションのインパクトを高めるための証拠を準備する
- 標準的なプレゼンテーションの要素を練習する

主要コンピテンシーカテゴリー: 対外的配慮、コミュニケーション

関連するコンピテンシーカテゴリー: 態度、プロフェッショナリズム

Inspiring Presenters

参加者の意見を引き出すプレゼンテーション

プロフェッショナルなプレゼンにおいてきわめて重要なもののひとつは、参加者から意見を集めるようなプレゼンテーションです。この種のプレゼンテーションでは、一方的に情報を伝えるより参加者の参加を促し、生産的にプレゼンを進め、最終的に何らかの結果を得ることを目的としています。したがって、このようなプレゼンテーションでは発表者により柔軟性が求められ、自らの意見で議論を支配するのではなく、議論をファシリテートすることが必要となります。

このモジュールでは、アイデアや意見を引き出すためのファシリテーターの役割について学習します。ファシリテーターとして、リーダーシップをとり、プレゼンテーションを進め、議論を展開させるための方法を学びます。入念な計画と準備により、プレゼンテーションを効率的かつ生産的に進める方法を習得します。

また、このモジュールでは、参加者の意見を引き出すためのプレゼンにおける人間的な側面について扱います。参加者から尊敬と協力を得られるファシリテーションを学びます。

期待できる効果:

- 参加者から意見を得るためのプレゼンを計画し、準備する
- 論理的かつ生産的な結果を導くプレゼンを構成する
- 意見交換に参加者を積極的に参加させる
- コントロールを維持しながら、ディスカッションを誘導し、アイデアを引き出すようにデザインされたモデルを取り入れる

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、創造的思考

関連するコンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ、対立解決、意思決定

情報を伝えるためのプレゼンテーション

情報を伝えるためのプレゼンテーションは、最もよくあるビジネスプレゼンテーションで、例えば、研修の進捗報告会議や、従業員向け説明会、上司、社内全体、部下への連絡会などがこれに当たります。情報を伝えるためのプレゼンテーションでは、聴衆の知識、説得力のある証拠、明瞭なメッセージ、視覚的インパクト、そしてフィードバックを促すことのすべてを網羅する必要があります。

このモジュールでは、あなたのメッセージが明確で、聴衆が興味を持ち続けるような情報プレゼンテーションを計画します。グラフィックを使って情報を補強し、自信を持ってフィードバックを求めることで、分かりにくい点を明確にすることができます。

期待できる効果:

- 効果的な情報プレゼンテーションを計画する
- アイデアを明確にするためにモデルを使用する
- 視覚的なインパクトを使用して情報を強化する
- メッセージの明確さを確保するためにフィードバックを求める

主要コンピテンシーカテゴリー: イニシアチブ、コミュニケーション

関連するコンピテンシーカテゴリー: 影響力、リーダーシップ

Inspiring Presenters

説得力のあるプレゼンテーション

仕事では日々様々な目的でプレゼンテーションが行われていますが、最も多くの場面で使われるのは他者を説得するためのものです。例えば、顧客を説得する営業担当者はもちろん、現場で働く人たちに安全対策を説得する管理者など、様々な場面で聞き手に行動を促すように話さなければならないことが多くあります。

このモジュールでは、聞き手を効果的に説得し、単なる理解ではなく、納得させるレベルでいかにしてプレゼンテーションするかを学びます。自分を聞き手の立場に置き他者の視点でみることで、真に伝えたい内容を明確に簡潔に、そして効果的に伝えることの重要性を考えます。また、プレゼンテーションがより説得力を増すよう「証拠」を活用する方法を学びます。そして、優れたプレゼンターに見られる3つの要素、つまり、特定の話題についてプレゼンテーションする資格・話すテーマに対する気持の高揚・聴衆にメッセージの価値を伝えたいという熱意について習得します。

期待できる効果:

- 説得力のあるプレゼンテーションの仕組みを理解し、実践できるようになる
- 裏付けのある「証拠」を利用し、信頼を得られるようになる
- 聞き手の納得感を高める「3つのE」を実践できるようになる
- 説得力のあるプレゼンテーションの計画立案ができるようになる

主要コンピテンシーカテゴリー: 影響力、コミュニケーション

関連するコンピテンシーカテゴリー: リーダーシップ、結果志向、対人スキル

インパクトのあるプレゼンテーション

デーブ・カーネギーは、彼の著書『カーネギー 心を動かす話し方—一瞬で人を惹きつける秘訣』の中で、このように述べています。「何をいうか、どのようにいうか、何をするか、どのようにするか、この4つで人は相手を判断する。インパクトのあるプレゼンテーションとは、ビジュアルを含むあらゆる手段を用いて、信頼と自信のあるコミュニケーションを行うことだ。最も重要なことは、いかに自分自身を売り込むかということである。あなた自身がメッセージなのだ。」

良いプレゼンテーションとは、プレゼンテーションの目的を最初に明確に伝え、聞き手の心に留めたいポイントにだんだんと絞り込んで行くものです。このためには、ポジティブな第一印象を与えるインパクトのあるオープニングと、いつまでも強烈な印象を残すパワフルなクロージングが重要です。上手なプレゼンターは、証拠を示し、論理的に正確に説明することで、プレゼンテーションのポイントを印象付けます。

期待できる効果:

- 聞き手の信頼と尊敬を得る
- メッセージを明確に伝える
- インパクトのあるオープニングとクロージングを行う
- 力強くメッセージを伝えるのに有効なツールを知る

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、影響力、対外的配慮

関連するコンピテンシーカテゴリー: 適応力、プロフェッショナリズム

More Sales and Amazing Service

サービスを提供する姿勢

収益性と成長の推進は顧客サービスと顧客満足度にかかっています。優れた顧客サービスには、顧客との最初の接触から始まり、次の接触まで続く一連の細かく相互に関連した活動が含まれます。顧客を組織のチャンピオンに変えるためには、顧客ライフサイクル全体を通じて細部を完璧にする必要があります。

このモジュールでは、顧客との接点におけるあなたの態度がいかに違いを生むかを強く意識させます。どのような顧客との接点においても、低圧的でハイタッチな方法で顧客にサービスを提供しようとする親しみやすい意欲を示すことを学びます。

期待できる効果:

- 現在の接客態度を評価し、改善目標を設定する
- カスタマー・サービスの4つの原動力を取り入れ、顧客との関係を構築する
- 態度をコントロールする原則を適用して、常に前向きな態度を維持する
- カジュアルでリラックスした会話を心がける

主要コンピテンシーカテゴリー: 態度、対外的配慮、カスタマー・エクスペリエンス

関連するコンピテンシーカテゴリー: ストレス・マネジメント、対人スキル、コミュニケーション、影響力 適応力

苦情を解決する

残念ながら、ビジネスにおいて苦情は多く発生するものです。完璧な製品、完璧な組織や企業ができるまで、私たちは顧客からの否定的な課題に対処しなければならないでしょう。問題の発生は不可避であり、不平を言う人々を喜ばせることが簡単でないことは明らかです。この章で、私たちは苦情の様々な原因を探り、否定的態度を和らげる方法を特定し、苦情に関する論理的、感情的要素の両面に対処するプロセスを探ります。難しい人々と難しい課題に対処するときでさえ、私たちは、自らの積極的な態度を維持するための方法を作り出していくのです。

苦情は常に否定的な経験だけではありません。顧客との間に、どちらにとっても有利な関係を築くために、彼らと一緒に取り組んでいきます。苦情の根本的原因を調査し、原因となるものを減少させるか排除させる方法を創っていきます。最終的には、効果的に苦情を解決することが、実際にはストレスを軽減させ、また顧客関係を築き上げ、顧客ロイヤルティを改善し、顧客との関係を持続させることであることを認識します。

期待できる効果:

- 苦情における感情と論理の両方に配慮できるようになる
- 苦情を解決する時のストレスを少なくする方法を身につける
- 苦情を解決するプロセスを習得し、実践できるようになる
- 受け取る苦情の数と種類を減少させる

主要コンピテンシーカテゴリー: 対立解決、カスタマー・エクスペリエンス

関連するコンピテンシーカテゴリー: 態度、ストレス・マネジメント、対人スキル、コミュニケーション

More Sales and Amazing Service

顧客ロイヤルティを高める

調査によると、新規顧客を見つけるには、既存顧客を維持するよりも多くの時間が必要です。しかし、成長を続けるグローバル市場で顧客を維持するのは簡単なことではありません。今日の顧客は、これまで以上に知識が豊富で、準備ができており、選択肢も豊富です。また、要求も厳しくなる可能性があり、顧客を満足させるだけでは十分ではありません。顧客をファンに変え、忠実だけでなく他の人を紹介してもらうには、毎回期待を上回る卓越した顧客サービスを提供する必要があります。

忠実な顧客を生み出す卓越したサービスを提供する方法を理解することが、このモジュールの主な焦点です。参加者は、顧客中心の考え方を持つことの意味を探り、卓越したサービスを提供するための6つの重要な戦略を学びます。そして、持続的な顧客関係を構築する方法と理由を学びます。

期待できる効果:

- 卓越した顧客サービスを通じて顧客ロイヤルティを高める
- 顧客の期待を上回る原則を適用する
- 創造的なフォローアップ・テクニックを使って関係を築く
- 顧客が離脱する理由を理解する

*主要コンピテンシーカテゴリー: カスタマー・エクスペリエンス、対人スキル
関連するコンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得、イニシアチブ*

クロスセリング・アップセリング

既存の顧客でさえ、あなたが提供できるオプションや機会に気付いていないことがあります。顧客サービスのプロフェッショナルとしてのあなたの仕事は、顧客に気付いてもらい、提供するさまざまな製品やサービスで顧客のニーズを満たす手助けをすることです。これには、適切な質問を適切な方法で尋ね、代替案を巧みに提示することで、いつどのようにクロスセルやアップセルを行うかを知ることが含まれます。カスタマーサービスプロフェッショナルは問題解決者としての役割も果たします。顧客が自分のニーズを最もよく満たし、満足できるように決定を下せるように支援します。押しつけがましく見えないようにクロスセルやアップセルを行うため、これはデリケートな状況になる可能性があります。

このモジュールでは、あなたが提供できる可能性に顧客の目を向けさせる実証済みの方法を学びます。初期費用が増加しても、提案によって価値が増すことを顧客に理解してもらえるようになります。最終結果は双方にとって有利です。つまり、顧客満足と売上増加です。

期待できる効果:

- より完全なソリューションを提供する方法を特定する
- 顧客に付加価値を与える機会を認識して活用する
- 顧客の意思決定を容易にするためにクロスセルおよびアップセルのプロセスを適用する
- クロスセルおよびアップセルの必要性を正当化する方法を適用する

*主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得、カスタマー・エクスペリエンス
関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、コミュニケーション、影響力*

More Sales and Amazing Service

顧客フォローアップ

ますます競争が激しくなっている今日のセールス環境において、企業は既存顧客と潜在顧客を組織的にフォローアップすることの重要性に気づき始めています。既存顧客は、礼状やなんらかのフォローの言葉または感謝の言葉を期待しています。潜在顧客は、複数の競合他社と接触してみて、フォローをしっかりとしてくれる会社を見極めてから買う決断を下します。提案書を提出するに値する、または関係を維持したり、催促したり、追加情報を伝えるに値する会社はどこかを知りたいと思っています。

初回のコンタクトや第一回目の販売成立は、関係者すべてに価値のある長期的関係を保証するものではありません。顧客は、自分たちが成功する支援をしてくれる特別なサービスを重要視する多忙なビジネスパーソンたちです。あなたのフォローアップ次第で、相手が一度きりの買い手となるか会社のお得意様となるかがかかっているのです。このモジュールでは、徹底した組織的な顧客フォローアップの方法を習得します。顧客とのコンタクトを維持する上で効果的なフォローアップ活動をいくつかのタイプの中から選びます。顧客からのフォローアップに対する期待に応えるため、創造的で組織化されたアプローチで臨みます。

期待できる効果:

- 顧客のフォローアップに対する期待についての理解
- フォローアップ活動の機会を作る
- プロフェッショナルなフォローアップの組織的プロセスを習得する
- 顧客とのつながりを維持することで、長期的な関係を構築する

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、カスタマー・エクスペリエンス

関連するコンピテンシーカテゴリー: 創造的思考、対人スキル、顧客獲得

効果的な第一印象

カスタマーサービスのプロセスは、顧客に会って挨拶するところから始まります。顧客との重要な初対面の瞬間に、今後のやりとりの方向が決まります。情熱的かつプロフェッショナルに顧客を歓迎することによって、顧客との交流がうまくいく可能性が生じるだけでなく、その可能性は非常に高いものとなります。

顧客は、認識されたい、感謝の気持ちと、礼節と思慮を持って接してもらいたい、と思っています。これを叶えるためには、セールスプロセスにおけるこの出会いと挨拶の段階でベストを尽くさなければなりません。このモジュールでは、カスタマーサービスのプロセスにおける重要な最初のステップである顧客との出会いと挨拶について学びます。顧客とのやりとりの中で顧客の期待を超えるように努めます。顧客との交流を進める単純なプロセスに従いながら、そのプロセスが始まるチャンスが生まれる前に消滅してしまうような類の過ちを犯さないように注力します。

期待できる効果:

- 忘れられない第一印象を与える
- 顧客に重要性を感じさせる
- 顧客との出会いと挨拶のプロセスを用いる

主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、カスタマー・エクスペリエンス

関連するコンピテンシーカテゴリー: 態度、対外的配慮、プロフェッショナリズム

More Sales and Amazing Service

コンサルティング販売の基礎

プロセスなしで販売することは、網の代わりに竿とリールで釣りをするようなものです。いくらかは釣れますが、より多くの労力と時間がかかります。実証済みのプロセスは、一貫した結果をもたらします。関係を構築し、コンサルティング型の販売アプローチを使用することで、すべての関係者に良い結果がもたらされます。

このモジュールでは、双方にとって測定可能な結果につながる実証済みの販売プロセスの主要な手順と概念を探り、コンサルティング型販売の基礎を築きます。目標を設定し、新たな高みに到達するための個人的なマントラを開発することに時間を費やします。時間管理や戦略的計画などの実用的なスキルも教えられます。

期待できる効果:

- コンサルティング・セールスとは何かを理解する
- 実証済みの販売プロセスを理解し、適用する
- 買い手の視点を考慮する
- 時間を効果的に管理する

*主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得、カスタマー・エクスペリエンス
関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、ビジョン*

関心事を見抜く

買い手の関心を引き出すには、売り手はニーズを明確に特定し、問題を解決したり機会を創出したりする方法を見出す必要があります。これは、買い手の関心領域を明らかにし、購入の見通しを特定し、買い手ごとにカスタマイズされた機能ステートメントを作成するという、複数ステップの質問モデルの助けを借りて最もよく達成されます。情報収集は、あらゆる販売サイクルで最も重要なステップであると言えます。この重要な段階で明らかにするニーズ、要望、機会によって、提示するソリューション、その提示方法、そして最終的にはそれらが提供する独自の顧客価値が決まります。

デール カーネギーのセールスプロセスでは、ニーズが明確になるまでソリューションについて話さないようアドバイスしています。これは質問し、耳を傾け、アドバイスするチャンスであり、長期にわたるビジネスパートナーシップの始まりです。

期待できる効果:

- 購入者の視点や関心を発見するための方法を適用する
- 購入者から関連情報を引き出すために効果的な質問をする
- 付加価値のあるソリューションを提供して関心を高める

*主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得
関連するコンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、コミュニケーション、カスタマー・エクスペリエンス*

More Sales and Amazing Service

社内カスタマーサービス

顧客中心の組織は、顧客が社外だけでなく社内にも存在することを認識しています。プロセスがスムーズに流れ、製品とサービスが最終顧客まで効率的に届けられる高機能な組織を確保するには、社内の顧客に対しても、外部の顧客ケアと同じ重点が必要です。

このモジュールでは、社内顧客にサービスを提供するための最良のツールキットを受け取ります。まずは自分自身の考え方をプロセス中心ではなく顧客中心に変えることから始めます。コミュニケーションのラインをオープンに保ち、共有される期待を管理するためのテクニックを発見します。社内パートナーが協力すると仕事の満足度に大きな影響を及ぼし、社外の顧客もその恩恵を受けられます。

期待できる効果:

- 各自の立場での社内サービス関係を明確に把握する
- 社内顧客の期待を理解し、それに応える
- 優れた社内顧客サービスとケアを実証する
- 仕事上の人間関係を改善するための技術とツールを導入する

主要コンピテンシーカテゴリー: 対立解決、適応力

関連するコンピテンシーカテゴリー: 態度、プロフェッショナリズム、ストレス・マネジメント、対人スキル、チェンジ・マネジメント、カスタマー・エクスペリエンス

顧客の期待をマネジメントする

一般的に、顧客は自分の期待に応じてくれると思う組織にその期待を寄せます。顧客との直接的・間接的なやりとりは、顧客自身の体験に肯定的にも否定的にも作用します。顧客との約束を守れる組織であれば取引を続けてくれるでしょう。公平な扱いを感じることができる組織と思えるなら取引を続けてくれるでしょう。このモジュールでは、顧客の期待を設定・観察し、いい影響を与えることによってその期待を上回る結果を導く対応方法を分析します。まず自分たちの組織との取引の重要性を議論します。その後、顧客が私達に期待する内容を分析し、顧客の経験を充実したものにするための方法について考えます。

顧客の期待に対して現実的な方法でうまく対応することで長期にわたる取引関係や将来の取引への発展を成功させる可能性が高まります。実証されたプロセスを実行することにより、私達は顧客の期待を上回る結果を出すパートナーとなることで能力に対する自信を得ることができます。

期待できる効果:

- 顧客の期待の究明
- 顧客の期待を超えるために、その期待を管理できるようになる
- 顧客期待管理プロセスの活用
- 顧客と連携して関係を構築する

主要コンピテンシーカテゴリー: カスタマー・エクスペリエンス、対人スキル

関連するコンピテンシーカテゴリー: 対立解決、態度、コミュニケーション

More Sales and Amazing Service

セールスプロセスをマスターする

習得したスキルを適用する能力は、トレーニング プログラムへの参加の最も重要な尺度です。このセッションでは、販売プロセスをデモンストレーションする機会が提供されます。同僚の前で販売プレゼンテーションを練習することで、実際の購入者の前で新しいテクニックを試す前に、フィードバックを得る快適な環境が提供されます。実績のある繰り返し可能なプロセスを使用することで、販売担当者は自信を持ってあらゆる状況に対応できます。また、各購入者に合わせてソリューションをカスタマイズすることで、競合他社よりも優位に立つことができます。

このモジュールでは、販売幹部に販売プロセス全体を練習する機会が提供されます。同僚から評価され、貴重なフィードバックが提供されるほか、ベスト プラクティスを観察して決定し、お互いの長所を活用します。

期待できる効果:

- 営業プロセス全体を理解する
- 顧客のビジネスに合わせてカスタマイズしたセールスプレゼンテーションを行う
- 貴重なフィードバックと改善のための指摘を受ける
- 同僚のソリューション提示能力を評価する

主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得、コミュニケーション

関連するコンピテンシーカテゴリー: カスタマー・エクスペリエンス、影響力

動機にアピールし、公約を得る

セールスの最中、買い手は常にどのようなことが述べられて、行われているか判断をしています。提示される内容に口頭で、体の動きで、感情を表しながら何らかの反応を示しています。これらの反応が購入信号または注意信号であるかもしれません。我々はこれらの信号を正確に把握し、適切に対応する必要があります。

相手は我々に何かを求めています、なかなかコミット(約束・公約)してもらえないことがあります。往々にして決断は後回しにされ、中断されてしまうこともしばしばです。相手に緊急性を認識させ、相手の動機に訴えることが我々の役目なのです。

顧客の公約は、セールス・プロセスの初期段階が効果的に行われていれば、簡単に引き出すことができます。また、クロージングを強調しすぎると操作されたと思われ、ギクシャクした人間関係になりかねません。有能なセールスパーソンは顧客が後で後悔するような公約をさせません。

期待できる効果:

- 営業プロセスを通じて購買意欲を高めるサインを察知する
- セールスを前進させるために、買い手の視点を評価し、認める
- あらゆる段階で見込み客の感情を動かす
- 自信を持ってセールスを依頼するための6つの方法を実践する

主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得

関連するコンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、影響力、カスタマー・エクスペリエンス

More Sales and Amazing Service

交渉力: 駆け引きと合意

人によっては、交渉での駆け引きを好む人もいます。駆け引きのスリルや、よりよい取引への挑戦、スキルや経験を駆使して相手と争ったり、駆け引きに勝った時の達成感を好むからです。しかし中には、駆け引きを好まない人もおり、彼ら是对決や競争、負けるかもしれないという感覚を心地よく思いません。交渉での私たちの目標は、最終的な合意に達する時に、フェアな取引ができて、再び一緒に仕事をしたいと両者が思えることです。

このモジュールでは、クライアントの主要な交渉ポイント、交渉不可能なポイント、放棄してもよいポイントを特定する方法を学びます。実証済みの交渉戦術を分析して、特定の状況で最も効果的な戦術を明確に理解します。最も重要なのは、反応を制御するのに役立つ4つの原則を実践することです。これにより、相互に利益のある販売を成立させ、長期的なビジネスパートナーシップを確保するという目標に到達できます。

期待できる効果:

- 結果に焦点を当てることで交渉をより深く理解する
- 交渉の行動、議題、代替案を決定する
- 一般的な交渉戦術に対応する
- 効果的な交渉計画と準備のための戦略を実行する

*主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得、カスタマー・エクスペリエンス、対立解決
関連するコンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、対外的配慮*

交渉力: 相手の立場に立つ

セールス、マネージメント、協力、購買など、さまざまな状況で、私達は日々、交渉を行っています。。交渉とは、合意点に達するまでに行うプロセスの一部です。相手との長期的な関係を築くためには、利害関係者すべてに、フェアな取引ができたと感じさせ、再び私達とビジネスを行いたいと思わせる必要があります。つまり、win-win (双方に有益) の成果を求めて交渉を行えば、顧客、所属組織、そして私たち自身を含めた関係者全員にとって、有益な経験となります。

このモジュールでは、相互理解の基礎を構築し、交渉で成功するために必要なスキルを高めます。また、私たちの提案に価値を与えるための、交渉に関する様々なポイントについて学びます。また、交渉のプロセスを理解することは、感情的ではなく、論理的に話し合いを進めるのに役立ちます。

期待できる効果:

- 効果的な交渉者の特徴とスキルを適応させる
- 価格以外のトピックも含めた交渉ポイントを拡大する
- 感情的ではなく論理的に反論に応じる
- 交渉のプロセスを適用する

*主要コンピテンシーカテゴリー: カスタマー・エクスペリエンス、対外的配慮、態度
関連するコンピテンシーカテゴリー: 適応力、対人スキル、プロフェッショナリズム*

More Sales and Amazing Service

反論に対処する

どのようなセールスの場面においても、顧客の反論を克服しなければ売買契約は成立しませんが、我々は得てしてこの対処の仕方を誤り、買い手をうんざりさせてしまいがちです。顧客の反論を上手に解決するためには、ポジティブな対応とともに、注意深い傾聴の姿勢が必要です。

買い手の反論は常に合理的なものであるとは限らず、往々にして感情的なものです。顧客と長期的な取引関係を築くためには、彼らの決断を阻害する要因に適切に対応することが肝心です。

期待できる効果:

- 反論を解決するためにwin-winのプロセスを用いる
- 相手との一致点を探し、決断に対する障害を少なくする
- 自信を持って6つのよくある反論に対処する

主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得

関連するコンピテンシーカテゴリー: ストレス・マネジメント、対人スキル、コミュニケーション、カスタマー・エクスペリエンス

パイプラインとテリトリーの管理

セールスにおける成功は、舞台裏での活動に大きく左右されます。対面での関係づくりや問題解決に長けていても、長期にわたるセールスでの成功に最も重要なのは企画力や組織力です。

効果的なパイプラインとテリトリーの管理は、終点を念頭に置くことから始まります。セールスパーソンはまず具体的な売上目標を立て、その目標を構成する各要素を分析しなければなりません。効果的なプランニングは既存顧客だけでなく、目下の見込み客や新たな見込み客をみて、業績予測を徹底的に把握することが必要です。セールスパーソンは、見込み客を成約に導く方法やそれまでの各ステップ、そしてそれらの成功率を把握しなければなりません。それから、そのセールスの成果を生み出す具体的な計画を立てる必要があるのです。

期待できる効果:

- 既存顧客や新規見込み客から売上予測を立てる
- 顧客や見込み客のセールスパイプラインを把握する
- テリトリーの計画を立てて活動の焦点を絞り、方向付けをする

主要コンピテンシーカテゴリー: ビジョン、顧客獲得、結果志向

関連するコンピテンシーカテゴリー: イニシアチブ、アカウントビリティ

More Sales and Amazing Service

買い手の関心に合わせたセールスプレゼンテーション

営業担当者が複数のバイヤーにアプローチするのは珍しいことではありません。購買チームには、CEO、CFO、技術専門家、調達担当者、さらには製品やサービスのエンドユーザーが含まれる場合があります。購買チームにプレゼンテーションを行う際は、購買基準が人によって異なることを理解することが重要です。

このモジュールでは、多様な購買チームのさまざまな視点や優先事項を予測して認識し、個別に、またグループとしてそれらに対処する方法を紹介します。適切なアプローチをとれば、彼らのビジネスを獲得できる可能性が高まります。

期待できる効果:

- 複数の購買決定者に対してセールスプレゼンテーションを行う
- 各人の購買動機に訴える
- 競合分析を行う
- 買い手に合わせた提案書を作成する

*主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得、カスタマー・エクスペリエンス
関連するコンピテンシーカテゴリー: プロフェッショナリズム、対人スキル*

ラポール(信頼関係)

ラポール(信頼関係)を築く事は、新規の見込み客だけでなく、既存顧客に対しても、全てのセールスにおいて、大変に重要なステップです。買い手が欲しがっている物が何であるか理解する事、何気ない会話をする事、好機があればそこに注意を払ってそのチャンスをつかむ事、など、セールスのどのようなシチュエーションでも行われなければならないことです。

新規の見込顧客と接触を図ろうとするとき、普通ならば顧客の抱いている先入観を取り除くことに苦戦するでしょう。彼らはそれぞれに問題や課題を抱えています。その課題を理解していることを示し、他のクライアントとの実績に基づき、彼らを支援することができるという証拠をもってセールストークを始める必要があります。

期待できる効果:

- 購入者の視点から価値を判断する
- 購入者が話したくなるように3つの戦略を採用する
- 購入者との連携を構築するために、すぐに信頼関係を確立する

*主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得、カスタマー・エクスペリエンス、コミュニケーション
関連するコンピテンシーカテゴリー: プロフェッショナリズム、対人スキル*

More Sales and Amazing Service

顧客とのラポールを構築する

顧客とのラポールを築くことは、売上のための投資です。誰でも信頼している人やラポールを築いている人から製品やサービスを購入したいと思うものです。見込み客と最初にコンタクトをするところから、ラポールの構築は始まっています。最初の段階での行動を見て、顧客はセールスパーソンの性格や、顧客の組織課題を見極めるスキルや、課題解決に対するコミットメントなどを判断します。また、既存顧客であっても、環境の変化に伴い、新しい意志決定者とコンタクトする必要があります。既存顧客との取引を維持するためには、ラポールの強化に継続的に取り組まなければなりません。

このモジュールでは、お客様から信頼を得る4つのステージと新規顧客や既存顧客とラポールを築くテクニックを学びます。さらに、既存顧客とのラポールを維持し、強化し、勝利兄渡るラポールを維持するための計画を立てます。

期待できる効果:

- すべての人脈と本物のつながりを持つことの利点を理解する
- 顧客から信頼される
- 新規顧客との信頼関係を築く
- 既存顧客とのつながりを強化する

*主要コンピテンシーカテゴリー: カスタマー・エクスペリエンス、顧客獲得、対人スキル
関連するコンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、プロフェッショナリズム*

紹介を得る

紹介を依頼しない理由はたくさんあります。どうすればいいかわからない、押しつけがましく思われるのが嫌だ、忘れてしまった、などです。しかし、メリットを考えれば、どのような理由も説得力がありません。紹介を依頼することで、顧客はあなたとその取引先の双方を助ける機会を得ることができ、あなたはあなたの価値を伝える機会を得ることができ、潜在的な新規顧客はビジネス目標に対する別の解決策を知ることができるのです。メリットはたくさんあります。

このモジュールでは、紹介を頼むのをためらう最も一般的な理由と、その理由とためらいを克服する方法を探ります。自信を持って、さらなるビジネスチャンスを求めるためのシンプルな会話アプローチを学びます。簡単で、毎回効果があるやり方です。

期待できる効果:

- 紹介を依頼する際の論理的および感情的なハードルを乗り越える
- 紹介を依頼することの総合的なメリットを理解する
- 自信を持って紹介を依頼するためのプロセスを適用する
- 紹介を最後までやり遂げて新規顧客を獲得する

*主要コンピテンシーカテゴリー: 対人スキル、カスタマー・エクスペリエンス
関連するコンピテンシーカテゴリー: プロフェッショナリズム、顧客獲得*

More Sales and Amazing Service

セールスパフォーマンスの定義

計画を立てると、誰もがより良いパフォーマンスを発揮することが期待できます。セールスマネージャーは、期待を明確にし、目標を特定し、スキルと経験に基づいて責任を割り当てることで、各チームメンバーの能力と機会を最大限に引き出すことができます。個別のコーチングセッションと状況確認による定期的なフォローアップにより、全員が目標と結果に集中できます。

このモジュールでは、目標を明確にし、各チームメンバーに必要な結果を決定し、その結果を達成するために必要な活動を割り当てる方法を学びます。明確に定義されたパフォーマンス目標を設定することで、セールスリーダーは改善が必要な領域を迅速に特定し、成長の機会を発見できます。

期待できる効果:

- 理想的な営業担当者の職務記述書を作成する
- パフォーマンスの期待を定義する文書を作成する
- 最適な職務パフォーマンスに不可欠な主要なスキル、知識、能力を特定する
- ビジネス目標を測定可能な結果を伴う日常業務に変換する
- 1 on 1の営業状況会議を実施するためのプロセスを適用する

主要コンピテンシーカテゴリー: アカウンタビリティ、コミュニケーション

関連するコンピテンシーカテゴリー: ビジョン、結果志向、人材管理、リーダーシップ

サービスからセールスへ

顧客はこれまで以上に優れたカスタマー サービスを期待しています。そして、選択肢もあります。あなただけが唯一の選択肢ではありません。その結果、組織は顧客が迅速かつ効果的かつ丁寧に扱われるように多大な投資を行っています。また、カスタマーサービスプロフェッショナルは顧客と毎日やり取りしているため、追加の販売機会を認識するという追加の責任があります。

このモジュールでは、さらなる価値を提供する追加の製品やサービスを提案することで顧客満足度を高める方法を検討します。サービスから販売へとシームレスに移行するための考え方と方法を探ります。顧客を理解し、顧客のニーズを予測して明らかにし、自社の製品を知ることで、競合他社を寄せ付けない健全なビジネスソリューションを認識して提案することができます。

期待できる効果:

- 仕事にやりがいを与える「サービスからセールスへ」のメンタリティを採用する
- 顧客のニーズを予測し、掘り起こす
- 顧客に付加価値をもたらす追加購入を案内する
- 販売機会を見極める

主要コンピテンシーカテゴリー: 顧客獲得、カスタマー・エクスペリエンス

Experience 関連するコンピテンシーカテゴリー: 意思決定、影響力

More Sales and Amazing Service

電話対応スキル:インバウンド

インバウンドコールの場合、たいていの場合、相手はあなたの製品、プロセス、サービスに関する懸念を抱いて電話をかけてきます。あなたがそのような懸念にどのように対処するかによって、彼らがあなたをサプライヤーとして選び続けるかどうかが決まります。熱心な電話スタイルを使い、問題解決のプロセスを適用すれば、ゼロからヒーローになることができます。

このモジュールでは、インバウンドコールの機会を活用する方法を検討します。顧客からの電話の理由を評価し、その懸念に対処する最も効果的な方法を決定するのに役立つように設計された、実証済みの質問モデルを実践します。電話対応における人間関係スキルを向上させるためのポイントを学びます。

期待できる効果:

- インバウンドセールスとカスタマーサービスを最大限に活用する
- インバウンドコールで顧客と接する際の自信を深める
- 情報収集モデルを使用して、通話相手のニーズを満たす最善の方法を評価する
- 顧客とのあらゆる対話を、顧客との関係を深める機会とする

*主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、カスタマー・エクスペリエンス
関連するコンピテンシーカテゴリー: 態度、対人スキル、適応力、顧客獲得*

電話対応スキル:インバウンド&アウトバウンド

消費者の声はますます大きくなっています。それに伴い、顧客とのあらゆるコンタクトを最大限に活用しなければならないというプレッシャーも強まっています。顧客との最初のコンタクトが電話である場合もあります。また、顧客が最後の手段として電話をかけてくる場合もあります。いずれにしても、カスタマー サービス チームとコール センターは、電話の向こう側で遭遇する可能性のあるあらゆる状況に対処する準備をする必要があります。このモジュールでは、電話という音声チャネルを介して顧客とやり取りする営業およびサービス エージェントの知識とスキルを向上させます。これらの新しいスキルを身に付けた電話エージェントは、顧客と直接会うことなく、関係を構築し、質問を通じて顧客のニーズを明らかにし、販売を成立させ、顧客の期待を上回ることができます。

期待できる効果:

- 電話で自信を持って顧客と接する
- リレーションシップの基本を応用して、電話で気難しい顧客に対応する
- インバウンドの情報収集モデルを使って、顧客のニーズを理解する
- アウトバウンドコールの目的アウトラインを使用して、素早く注意を引く

*主要コンピテンシーカテゴリー: コミュニケーション、カスタマー・エクスペリエンス
関連するコンピテンシーカテゴリー: 態度、対人スキル、適応力、顧客獲得*

More Sales and Amazing Service

新しい商機を探す

インターネットのおかげで私たちの生活は便利になりました。巨大なデータベースが手元にあるので、会社の意思決定者が誰なのかを知ることはもはや難しくありません。クリックするだけで、たくさんのビジネス コンタクトが見つかります。しかし、それだけでは十分ではありません。コンタクトがあなたを知る必要があります。

このモジュールでは、既存のクライアントとの関係を構築して信頼を築き、優れた紹介や推薦を得る方法を紹介しします。既存の顧客ベースを分析して、顧客にとっての価値を高め、売上を増やす方法を決定します。

期待できる効果:

- 既存のツールを活用して販売機会を深め、拡大する
- 既存のアカウントをさらに発展させ、顧客ロイヤルティを高める
- 新規ビジネスをもたらす忠実な顧客の紹介ネットワークを構築する
- 紹介、推薦、推薦状を活用する

主要コンピテンシーカテゴリー: カスタマー・エクスペリエンス

関連するコンピテンシーカテゴリー: イニシアチブ、結果志向