

CLSセミナー

<ビデオバージョン>

	第 1 日 目	第 2 日 目	第 3 日 目
9:00	・ セミナー開始のあいさつ	・ 2日目の紹介	・ 3日目の紹介
10:00	・ 参加者他己紹介と CLS に期待すること ・ CLS とは何か？	・ 事前プラン ・ フェーズ① 話合いの雰囲気づくり	・ 障害とは何か？ ・ 障害を明らかにする ・ 障害を判別する
	休 憩	休 憩	休 憩
11:00	・ お客さまとは何か？ お客さまの状況 お客さまの目的	・ フェーズ② お客さまの目的の把握 ・ ロールプレイ①の概要 ・ ロールプレイ①-1 実施 (1 ラウンド)	・ 障害に対処する ・ 価格の障害
	12:00	12:00	12:00
13:00	13:00	13:00	13:00
14:00	・ お客さまプロフィール の作成 ・ コミュニケーション スキル ・ インプットスキル	・ ロールプレイ①-1 実施 (2, 3 ラウンド) ・ フェーズ③ お客さまのアクション プランの提案	・ ロールプレイ②の概要 ・ ロールプレイ②-1 実施 ・ ロールプレイ②-2 実施
	15:00	15:00	15:00
16:00	・ 処理スキル ・ アウトプットスキル	・ OFB チャートの作成 ・ フェーズ④ 約束のとりつけ ・ ロールプレイ①-2 実施	・ ロールプレイ②-3 実施
	17:00	17:00	17:00
17:30	・ コミュニケーションの まとめ ・ 1日目のまとめと2日目の紹介	・ 事後レビュー ・ 2日目のまとめと3日目の紹介 ・ ロールプレイ②の準備	・ 日常活動への応用 ・ セミナーのまとめ