

ネゴシエーション研修

対象者

リーダー層、営業職の方など

研修のねらい

- お客さま（自治体）、上司、その他内外関係者と接する際に必要な交渉・説得の考え方とスキルの習得を図る。とくに次の3点について重点的に学ぶ。
- ①交渉に関する基本知識を知り、トラブル・対立解決の基本原則を理解する。
 - ②対人折衝における人間心理や影響力の考え方を理解したうえで、効果的なコミュニケーション・スキルを学ぶ。
 - ③自治体に対する交渉ケースを用いたロールプレイを通じて、相手や状況に応じた交渉・調整のコツをつかむ。

タイムスケジュール

時間	内 容	概 要
9:00	1. 交渉・説得の基本 ①交渉の考え方と基本ルール ②交渉に影響を与える要因 ③対立解消のポイント ④交渉戦略の立て方とシナリオ作成のポイント	・「協調・創造」の姿勢をベースにしたうえで、状況や相手に応じたさまざまな交渉スタイルの基本を理解し、戦略の立て方のポイントを学ぶ。
研修 時間 8H 休憩含	2. 相手に応じた対応の基本 ①ソーシャルスタイル別対応のポイント ②困った相手への対応ポイント ③自治体との交渉における留意点	・4つの行動傾向で捉える対応ポイント等、相手の特徴や状況に応じたネゴシエーションの考え方を学ぶ。
	3. 交渉に必要なコミュニケーション・スキル ①関係性構築・場づくりのスキル ②傾聴のスキル ③質問のスキル ④わかりやすい説明のスキル ⑤アサーティブな説得のスキル ⑥促進・切り返しのスキル	・「交渉・調整」を軸に、内外の関係者に影響を与え目的を達成するためのコミュニケーション・スキルを学ぶ。 ・「ポイント解説」→「ペア演習」→「ふりかえり」の手順で段階的に体得。
17:00	4. ケーススタディ「困った状況・相手との交渉」 ①ペア討議とロールプレイ ②発表とフィードバック （全員が当事者・相手方の双方を体験）	・ペアごとに自治体を交渉相手としたテーマを設定し、ロールプレイを発表。 ※現場で起こりうる交渉事例をもとにケースを作成予定。詳細は打合せ時に相談。