

# お客様との信頼関係を深める 話の聴き方講座！

～コロナ禍は、コミュニケーション革命！だから、今、学ぼう！～

「信頼関係を深めるための具体的な話の聴き方とは？」、「対人援助のフコが行っている方法とは？」  
介護施設の相談員歴 18 年の講師が具体的に伝えます！

## 主な内容

### 1. 信頼関係を構築するための良いコミュニケーションとは？

- ・ 2 種類の要素を大切に！要素の意味を知るとコミュニケーションが変わる！

### 2. 信頼関係を構築するための具体的な方法とは？

- ・ よく「傾聴」が重要と言われますが、**具体的には何をすればいい**のでしょうか？
- ・ 明日から使える **3つのスキル！**
- ・ 質問の仕方 2 種類の方法 **<実演場面体験>** 結果を大きく変える質問の方法とは？！

### 3. 実践から身に着けた具体的な方法

- ・ **お客様のタイプ**に合わせてコミュニケーションをとっていますか？  
～ タイプをどう見極める？どう関わる？明日からすぐ使える知識！～



信頼関係