相互満足を得るための『交渉術研修』

社内外問わず、ある事柄を実現するために交渉が必要となる場面は少なくありません。
交渉とは、自分の意見や主張を押し付けるだけではなく、また言いなりになり譲歩するだけでもありません。この研修では、相手と利害を調整し、相手に良い印象を与えながら、相手と自分の双方が利益を共有できるような合意を作り上げる『利益満足型交渉』のスキル／話法について学びます。
交渉力を強化することで、ビジネスシーンで交渉決裂といった最悪の事態を防ぎ、お客様とのやり取りはもちろん、社内(部門間)での交渉も円滑に進められるようになります。

■狙い

①交渉が決裂することを回避する
②自己の従来の交渉スタイルについて理解し、利益満足型の交渉方法を学ぶ
③交渉時間や業務調整期間の短縮を図り、効率的でストレスの少ない業務遂行ができるようにする
④相互利益の追求交渉を行い、結果的にＣＳ(顧客満足度)向上とＥＳ(従業員満足度)向上を図る
⑤社内外においての対人信頼関係／対人好感度の向上を目指す

■研修内容

◇基礎編交渉研修(1日9：00～18：00)◇

①従来の交渉の振り返り
・社内外での交渉経験の棚卸
・最高だった交渉と、最低だった交渉について／自己の経験との比較
②従来の駆け引き型交渉術の特徴
・自己の交渉スタイル分析テスト(ショート・ロールプレイにて分析)
・ハード型交渉とソフト型交渉の特徴(長所と短所)
③利益満足型交渉スキルについて
・利益満足型交渉とは
・利益満足型交渉のプロセスとプロセス毎のスキル／交渉話法
④ロールプレイ
・利益満足型交渉ロールプレイ／交渉計画シートの利用
⑤これまでの経験例におけるワークショップ
・職場で生かすために、自己の経験例でのグループ内ワークショップ

◇応用編＆フォローアップ交渉研修(1日9：00～18：00)◇

①前回の研修のフォローアップ討論(ワークショップ)
・スキルやマインドを活用できたか(活用例／活用できなかった例)
・活用のポイントや、活用できなかった交渉の解決策
②利益満足型交渉の強化スキル
・手ごわい相手と交渉する場合の対処方法について
・相手の感情にのせられない／ゲームを変える／相手の力を利用する方法について
・YES と言い易くするスキル／NO と言い難くするスキル
③ロールプレイ
・利益満足型交渉ロールプレイ／交渉計画シートの利用
④これまでの経験例におけるワークショップ
・職場で生かすために、自己の経験例でのグループ内ワークショップ

■効果

①交渉の前・途中・後での、とるべき言動／計画が明確になります
②あきらめや対立を最小限にした、目標を追及する交渉戦略を立てることができるようになります
③相互に満足を求めるポジティブで充実感ある交渉業務ができるようになります（CS/ES 向上）
④交渉時間や工数を削減し、お互いの利益を追求した成果を導き、交渉の決裂を少なくします
⑤自己のストレスが低下し、さらに社内外における信頼感や対人好感度が向上します

■研修スケジュールと内容

	基礎編(9：00～18：00)	応用編＆フォローアップ(9：00～18：00)
午前	オリエンテーション	前回のフォローアップ・ワークショップ ◆ 前回の復習 ◆ 活用できた事例／できなかった事例 ◆ 活用ポイントや解決策ワークショップ
	従来の交渉の振り返り ◆ 社内外での交渉経験(討論) ◆ 最高の交渉と最低な交渉	
	駆け引き型交渉とは ◆ 自己の交渉スタイル・テスト ◆ ハード型とソフト型交渉について	利益満足型交渉の強化スキル ◆ ショート・ロールプレイによる気づき ◆ イチイチ相手に反応しない ◆ 共感 ◆ ゲームを変える
	利益満足型交渉とは ◆ 利益満足型交渉プロセス概要	
	昼食(1 時間)	昼食(1 時間)
午後	利益満足型交渉の理解 ◆ 人と問題を切り離す ◆ 意図を明確にする ◆ 利害に焦点をあわせる ◆ パイを広げて選択肢を探す ◆ 交渉話法（コミュニケーション）	午前中の続き ◆ 相手に YES と言い易くさせる ◆ 相手に NO と言い難くさせる ◆ 汚い手口への対応
	ロールプレイ ◆ 交渉スキルの確認 ◆ 交渉計画シートの利用	ロールプレイ ◆ 交渉スキルの確認 ◆ 交渉計画シートの利用
	自己の経験による事例研究 ◆ グループ・ワークショップ 自己の経験の相互理解 実務で困っていることの解決策検討 ◆ グループ発表	前回からの交渉経験による事例研究 ◆ グループ・ワークショップ 自己の経験の相互理解 強化スキルを知った上での事例研究 実務で困っていることの解決策検討 ◆ グループ発表
	まとめ	まとめ

※1 時間から 1.5 時間毎に、10 分程度の休憩を入れます
※時間配分は、状況に応じて対応いたしますが、各ワークショップは 2 時間程度を予定しています

ミルラーニングメディア株式会社
http://www.mirulm.co.jp/
2012 年 12 月