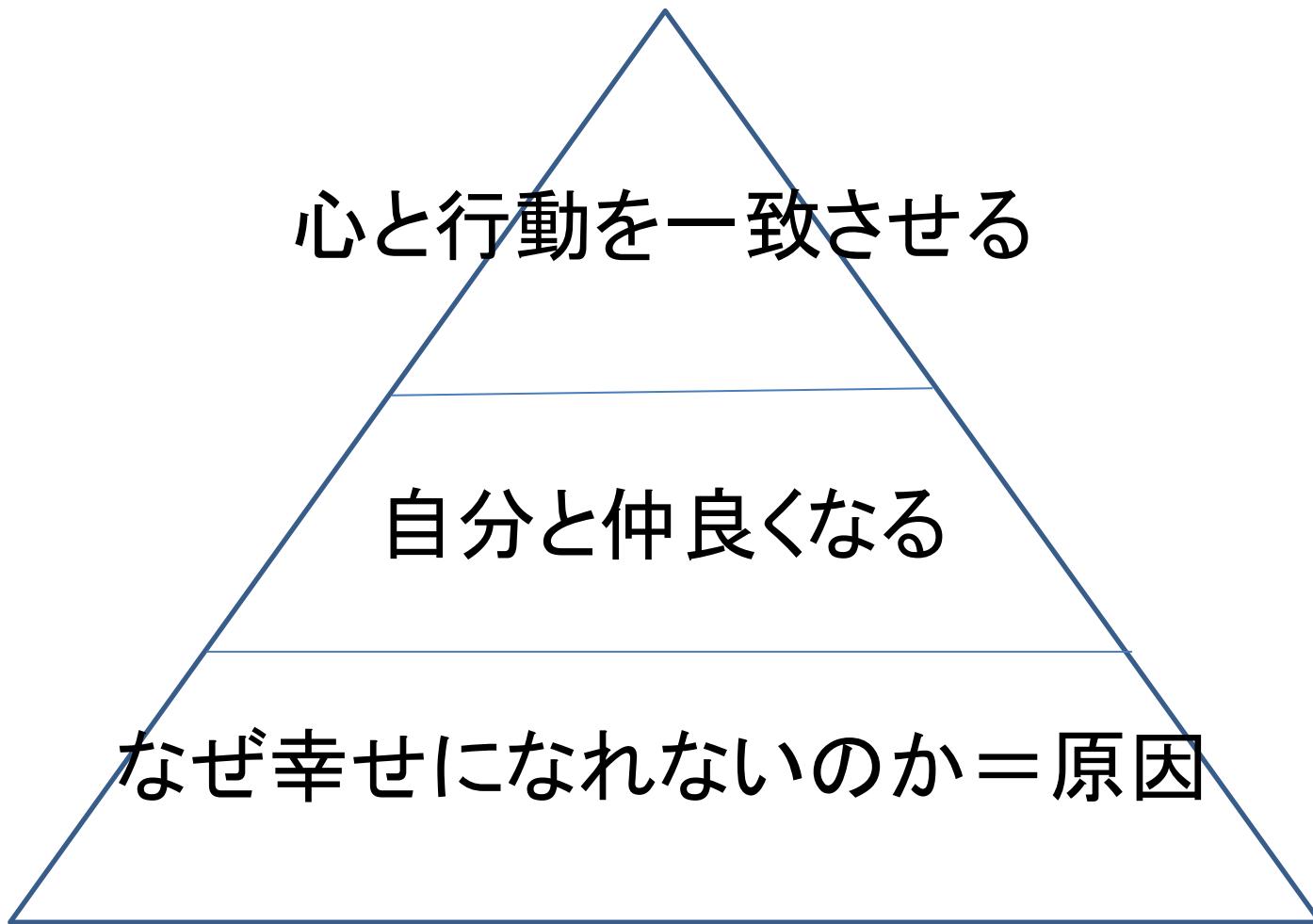


インストラクター1回目

- ・ゴール設定
- ・心を掴む聴き方
- ・信頼関係のできる聴き方
- ・言わなくても自分で考えて動く秘密の質問
- ・ペルソナ設定

私たちは何のために生まれてきたのか？

ゴール設定



ゴール設定

- ・本当にやりたいことであること
- ・バランスがとれていること
(仕事・遊び・お金・健康・家族・人間関係・心・社会とのつながり)
- ・現状の外であること
(できる・できないで決めない)

ゴール設定

3年後・1年後・1ヶ月後どんな状態なら嬉しいですか？

未来計画の作り方

| 3年後 | ご自分 | 歳 | ご主人 | 歳 | お子さん | 歳 | 歳 | 歳 | ご両親 | 歳 | 歳 | 歳 | 歳 |
|-----|-----|---|-----|---|------|---|---|---|-----|---|---|---|---|
|-----|-----|---|-----|---|------|---|---|---|-----|---|---|---|---|

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----|---|-----|---|------|---|---|---|-----|---|---|---|---|
| 1年後 | ご自分 | 歳 | ご主人 | 歳 | お子さん | 歳 | 歳 | 歳 | ご両親 | 歳 | 歳 | 歳 | 歳 |
|-----|-----|---|-----|---|------|---|---|---|-----|---|---|---|---|

| | | | | | | | | | | | | | |
|------|-----|---|-----|---|------|---|---|---|-----|---|---|---|---|
| 1ヶ月後 | ご自分 | 歳 | ご主人 | 歳 | お子さん | 歳 | 歳 | 歳 | ご両親 | 歳 | 歳 | 歳 | 歳 |
|------|-----|---|-----|---|------|---|---|---|-----|---|---|---|---|

マインド

- 100%あなたの味方
- 100%やりたいことで
- ミスしてもよい！

仕事以外のことでも使える！

心を掴む聴き方

きくとは？

- ・相手の話していること(事柄)を聞く
- ・相手の気持ちを聴く(信頼関係)

傾聴のポイント

話を遮らない、**否定しない**、くり返す

心を掴む聴き方

心を聴く

→お客様の
「 」が消える？

→お客様の心を掴むことができる！

心を掴む聴き方

【話し手】

自分の話したいことがわかっていない
相手に答えがあると思って聴いてはいけない

話し手のメッセージから読み取る

心を掴む聴き方

メッセージ

- ・目、顔、声の表情、変化のあった所
→質問したら、目を背けた、表情が暗くなったり、
声が裏返ったなど
- ・ジェスチャーの強弱・出てきた所
- ・姿勢の変化、前のめり、組み替える
- ・あなたがジーンと感動したところ(もらい泣き)

Q.感情は体のどこに現れる？

A. 頭から一番遠い場所一足先

心を掴む聴き方

4つのKを意識して聴く

- ・観察(メッセージを感じ取る)
- ・傾聴(遮らない・否定しない)
- ・確認(同じ言葉で繰り返す)
- ・承認(同じ意見にならなくてもよい)
「あなたは〇〇だと思うんですね」

信頼関係のできる聴き方

ラポール「架け橋」—親密な関係をつくること。

この人は、私のことを見てくれている

この人は、私の話をしっかりと聞いてくれている

この人は、私のことをわかってくれている

深いレベルの信頼関係が生まれると、警戒心がとれ、安心することができるので、本音の部分を話せるようになる

信頼関係のできる聴き方

ラポール

初めてあつた人

何回もあつたことのある人（安心）

自分のことをよく話す人（共感）

話をよく聞いてくれる人（共感）

同じような体験をしている人（共感）

自分が経験したことのないような経験を持っている人

信頼関係のできる聴き方

ペーシング—相手に合わせてコミュニケーションをとる。相手に安心感をもたせ、緊張を和らげる効果がある。

- ・視線を軽く合わせる
- ・同じ速さ、トーンで話す(テンション)
- ・相手の姿勢に合わせる(ミラーリング)
- ・相手の言葉を繰り返すなど

Hello,Coahching参照

質問する

相手を深く知るために、質問をしていきましょう！

4W1H

- ・何を
- ・どこで
- ・いつ
- ・誰と
- ・どんな

やってみよう！

好きな食べ物は何ですか？

4W1H

- ・何を
- ・どこで
- ・いつ
- ・誰と
- ・どんな

心を掴む聴き方

やってみよう！

あなたの悩んでいることはなんですか？

- ・観察(メッセージを感じ取る)
 - ・傾聴(遮らない・否定しない)
 - ・確認(こういうことでよかったです？)
(○○だったんですね)
 - ・共感(あなたは○○だと思うんですね)
- 3分
- 1分

言わなくても自分で 考えて動く秘密の質問

- ・○○さんの悩み、うまくいっていないことは何ですか？
- ・あなた自身に何が足りなくて、そうなってしまうのですか？
(社会・環境・周りのことはさておき、あなた自身のこと)
- ・それを上手に行っている人(モノ)は誰(何)ですか？
- ・どうすればあなたに足りていない部分を埋めることができますか？
- ・あなたがすぐに手を付けられることは何ですか？

ペルソナ設定

商品やサービスにとって最も重要なユーザー

ペルソナ設定のメリット

どんな方法で、どんなことを、どんな価格で、どんな時間帯にすれば売れるかわかる

ペルソナ設定

Q.あなたはどんな悩み・願望を解決してあげたいですか？

例)イライラしている いつも疲れている
笑顔で過ごしたい 健康になりたい
よくよしたくない 子供と楽しくしてみたい
老けて見られる 家庭円満

ペルソナを設定してみよう！

名前

性別

年齢

既婚・未婚

家族構成

職業

住んでいるエリア

趣味

性格

関心があること

価値観

ライフスタイル

好きな雑誌

ペルソナを設定してみよう！

叶えたい未来は？

あこがれる生活や人は？

なりたい外見は？

悩みは？

コンプレックスは？

不安や不満は？

喉から手が出るくらいほしいものは？

やりたくないことは？

手放したい習慣や癖は？

気になるけど相談しにくいことは？