

15s. IT技術者のための社外・社内交渉をWin-Winにするためのネゴシエーション

1. 研修要領

・募集定員	16名
・研修会場	オフィスメーション（確定）
・講師	福岡ソフトウェアセンター(FSC)講師:水野 輝彦氏
・開催月日	H28年9月28日(水)～30日(金)《3日間》
・実施時間・日数	9:30～17:30(7時間/日)・3日間(21時間)
・受講料(税別)	78,800円
・教材料(税別)	5,000円

2. 対象者

IT業界にお勤めで、業務上交渉力・提案力を必要としている方、今後必要とされる方

3. カリキュラムの概要

IT人材に必要な不可欠なクレーム対応、トラブル対応のスキル、顧客の信頼を得るスキル、新たな受注チャンスを見つけ、提案や営業活動につなぐスキルを理論と実践により身につけます。実際の事例を使ったネゴシエーションゲームやロールプレイにより他社の方々と交流でき、楽しく身に付けることができます。講師、他者、ビデオ等様々なフィードバックにより自己のネゴシエーションの特性が把握でき、受講者が強みを生かし、弱みを意味のないものにする方策を自ら見いだしていける内容です。

4. カリキュラムの詳細

3日間(21時間)

※改善のためカリキュラムは予告なく変更させていただくことがあります。

科目	時間	科目の内容
0. 全般説明	1.0 Hr	1. チェックインと自己紹介 2. 研修概要説明
1. ネゴシエーションにおける3類型【講義】	2.0 Hr	1. セルフチェックテスト 2. 交渉ゲームによる確認 3. 交渉を好きになるには？
2. ネゴシエーションの基本【講義】	1.0 Hr	1. ネゴシエーションで最も重要なこと 2. ネゴシエーションの5プロセス 3. 論理と心理の活用 4. 逆提案と妥協のスキル
3. 交渉を問題解決に変えるには【演習】	2.0 Hr	・ロールプレイ
4. パイをふくらませる交渉とは？【講義・演習】	1.0 Hr	・個人・グループワーク・発表 ・解説・振り返り
5. 事例研究 I 1対1のケース【実習】	1.5 Hr	・事例作成
6. 事例研究 I 1対1のケース【演習】	5.5 Hr	○仕様変更、クレーム対応等のロールプレイ (ユーザーの立場、ベンダーの立場を経験) ・ロールプレイ ・解説、フィードバック ・ビデオフィードバック
7. 事例研究 II 多対多のケース【演習】	3.0 Hr	○社内提案等のロールプレイ ・ロールプレイ ・解説、フィードバック ・ビデオフィードバック
8. 応酬話法【講義・演習】	3.0 Hr	1. 承諾に関する心理 2. 応酬話法集の作成 ・個人ワーク、グループワーク ・発表 ・過去事例の紹介
9. 総まとめ【講義】	1.0 Hr	1. 講師まとめ 2. チェックアウト
計	21.0 Hr	

5. 使用教材

オリジナルテキスト

6. 到達目標

- ・クレーム対応やトラブル対応が一人で完遂できる
- ・顧客の信頼を得ることができる
- ・新たな受注チャンスを見つけ、提案や営業活動につなぐことができる

7. レベル

ITSS:ITスペシャリスト育成 - [*]テクノロジー【レベル: 2】

ITSS:ITサービスマネジメント育成 - [*]テクノロジー【レベル: 2】

[*] ITスキル標準研修ロードマップにおけるコース群名