

気持ちを伝える文章構成 ～メール対応講座～

2016年11月17日(水) 10:10～17:00

東京・サンシャインシティ文化会館

■定員：30名 ■受講料：34,560円(昼食付、税込)

主な対象：

メール/SNSなど文章でカスタマーサービスをする担当者、トレーナー

講座の概要

文章コミュニケーション」はなぜ難しい？

同じコミュニケーションでも、電話対応に比べ、メール対応を難しいと感じることはありませんか。相手の気持ちがリアルタイムにわかり、自分の気持ちを声に乗せることができる電話対応に比べ、メールやSNSなどによる文章対応は、「気持ちの表現」が難しいのです。

Web、メール、SNSと、文章コミュニケーションが肝となる顧客対応が増えるに従い、個々の「文章力育成」のニーズは高まっています。

本講座では、「メール対応」を練習の中心に据え、文章力の向上のためのヒントを伝授します。まずは、自分を鍛えてください。そしてセンター内の「文章力育成ノウハウ」も培ってください。

講座プログラム

1. 文章対応の特徴を知る

- ◆電話と文章の違い
- ◆「文章力」の正体

2. 文章力の基本とコツ

- ◆文章力の基本
- ◆正しい日本語を再認識する
- ◆メールの特徴とルール

3. 文章構成力を鍛える

- ◆簡潔にするためのヒント
- ◆論理的な文章作成のコツ
- ◆構造化の重要性

4. 気持ちを文章に織り込むには

- ◆理解、納得の条件
- ◆相手を動かすために「くずす」

ご参加特典：文章添削指導(1回/1名)

(講座終了後、お出しする宿題を添削してお返しいたします)

研修の期待効果

- ・文章対応の特徴を知り、重要性と必要性が理解できる
- ・文章力向上のためのポイントを理解する
- ・メールの特徴と、良いメール文書作成のヒントを知る
- ・人を動かす文章の要素が理解できる

講師：Y'sラーニング株式会社代表浮島由美子
埼玉県立浦和第一女子高校、私立学習院女子短期大学卒。

2005年5月Y'sラーニング(株)設立。コミュニケーションおよびマネジメント研修を中心に活動中

業務アプリケーションサポート業務、ネットワークの運営管理サポート業務を経て、コンタクトセンターヘルプデスクの構築、運営に携わる。

品質管理、採用、要員教育、教育コース開発、顧客満足度調査の結果分析を行いスキルの標準化、可視化に取り組む。

CSAJ(コンピュータソフトウェア協会)人材委員会
東京農工大学/國學院大学 プレゼンテーション講師
著書：「できる人の要約力」(中経出版)

