



# [仕事の便利術] 上手なあやまり方, 頼み方, 断り方

●受講期間 2ヵ月

●受講料 11,000円

マルチデバイス対応

■テキスト1冊 (Webテキストも閲覧可) ■添削レポート2回 (Web提出可)

難しい「あやまり方」「頼み方」「断り方」の原則を学習

同じ「あやまり方」をしているようでも差が出るのはなぜか

—— 相手の怒りを鎮め、納得してもらえる次につながる

「あやまり方」のセオリーを身につける

頼んだ相手が喜んでやってくれる「頼み方」、

断った相手との関係を悪くしない「断り方」の急所を学ぶ

※ テキストはインターネットで閲覧できます。Web提出には「Microsoft Word」が必要です。



## ●第1単元

### 上手なあやまり方, 頼み方の基本

- ・あやまらない、あやまれない人に共通の特徴
- ・あやまりたくないという心理が問題を大きくする
- ・そのあやまり方が相手を不快にさせ、怒らせる
- ・納得性の高いあやまり方のポイント
- ・あやまるタイミングが謝罪の効果を高める
- ・頼むことは相手のいること
- ・頼みごとはわかりやすく、丁寧に
- ・当然引き受けてくれると思わない
- ・頼みにくさの壁をどう乗り越えるか
- ・頼むだけでなく、頼まれることも必要

…他

## ●第2単元

### 上手な断り方の基本と若干の応用

- ・断ることは、いけないことなのか
- ・できないこと、無理なこととははっきり断る
- ・ぐずぐず躊躇していると断れなくなる
- ・断りづらくなる「罨」には要注意
- ・恨まれたり、不機嫌にさせたりしない断り方
- ・(クレーム対応) お客様からの苦情には、飛んで行くべし!
- ・(クレーム対応) 年末最後の厄日、多発する現場トラブル
- ・(クレーム対応) 電話での姿の見えないお客様
- ・(あやまり方) お互いなかなかあやまれない夫婦
- ・(頼み方) 頼むことは任せること、立てば歩めの親心

…他

オンラインでもオフラインでも学習できる! (すべての学習方法に対応)

※カリキュラム・講座内容などは改訂や変更になる場合があります。