

カリキュラム

機構施設名： 山口職業能力開発促進センター
実施機関名： パナソニックエレクトリックワークス創研株

C. 営業・販売	顧客拡大	ビジネス現場における交渉力
----------	------	---------------

コースの ねらい	営業やサービスを提供する現場では、相手と接する時間の中で生産的なやりとりをしていくことが求められる。こうした対応力をもって生まれた性格によるものではなく、必要なビジネススキルの習得によって高まる対応能力であり、本コースでは現場の第一線で活躍が期待される社員がもつべき交渉スキルを習得する。
-------------	--

講義 内 容	「基本項目」	「主な内容」	訓練時間 (H)
	1 ■ビジネスネゴシエーション	(1) 交渉を「対話」ととらえる 生産的なやり取りを身につけるためには、普段から対話を通じて相互の関与や早い段階での相互理解を体験することが大切です。まずは非言語の対話訓練を体験して聞く態度の重要性を理解し、さらに開かれた質問と閉ざされた質問を解説する事で対話の大切さを理解します。 グループ演習①：対話訓練（聞く態度のロールプレイ） (2) 落としどころは落とし穴 事前の準備がなく閉ざされた質問が中心を占める対話で陥りやすい問題点は、譲歩するかしないかの二者択一になりがちであることです。交渉場面で準備していた譲歩案を交渉場面の早期に提案する危険性について学びます。グループ演習②：交渉場面の巧拙を共有する (3) WIN-WINの関係 開かれた質問とアサーティブな態度を通じて、グループ演習②をWIN-WINを目指して改善していく方策を学びます。個人演習①：アサーション自己診断、グループ演習③交渉場面のリプレイ	1.5
	2 ■BATNA(Best Alternative To Negotiated Agreement)を想定した交渉術	(1) 不満足合意を回避する方策 交渉する目的は双方が最善と思える合意を共有することですが、無理矢理合意形成をするよりは一旦対話を中止してみたり、別の方法を模索することも必要です。このBATNAという交渉学の概念を考察します。 [講義] (2) 双方の利害を予測する 身近な取引事例をもとに当方と先方、双方の利害を予測して「交渉ネットワーク図」を作成します。双方の利益を最大化するためそれぞれの利害関係者の期待を図示することで交渉準備を進めます。個人演習②自社と相手社双方の交渉ネットワーク図作成 (3) 交渉を意思決定する 交渉当事者と当該の取引利害に関係する人々の中から自社の方針を決定する人を誰にするかを選びます。指名された人は冷静な判断を求められ目先だけでなく将来も視野に交渉相手と向き合います。グループ演習④最も冷静な判断とは？	1.0
	3 ■交渉戦略	(1) 三方良しを実現する 一旦交渉して締結した取引が未来に向けて継続するためには、近江商人が実践した「売り手良し」、「買い手良し」、「世間良し」の三方良しを実現することが必要です。 [講義] (2) WIN-WINの交渉とは 三方良しの交渉を企画・立案します。方策として、(1)事実を確認しながら話す、(2)自分(と相手)の感情に気づく、(3)双方と社会が受入れることが可能な提案をする、(4)相手に選ばせる、のアサーティブな対話プロセスを用いて進めます。[講義]、個人演習③WIN-WINな交渉ストーリーを作成する。グループ演習⑤ロールプレイ演習(2人ペア同士でロールプレイを試す) (3) 裏口のドアを開けておく 一旦決裂した交渉も双方が勇気をもって再交渉のテーブルに着くための小さな「裏口」を空けておくことが求められます。お互いの交渉努力を無駄にしないためにどのような努力が必要でしょうか？グループで話し合います。[講義]、グループ演習⑥グループ討論	1.0
	演 習	【個人演習】①アサーション自己診断、②交渉ネットワーク図の作成、③WIN-WINな交渉ストーリーを作成する 【グループ演習】①対話訓練（聞く態度のロールプレイ）、②交渉場面の巧拙を共有する、③交渉場面のリプレイ④最も冷静な判断とは？、⑤ロールプレイ演習(2人同士ペアでロールプレイを相互に試す) ⑥グループ討論	2.5
合計時間			6.0

カリキュラム作成のポイント

- ・初任者には難易度が高いと思われる「交渉」という概念を、しっかり理解できるように分かりやすい言葉で解説・演習を設計しました。
- ・初任者に「交渉」を委任する管理者層にとっては、どのような対話を進めていけば当事者への「指導・育成」に繋がるか理解が深まります。
- ・演習では身近な事例を用いて普段から「交渉」について周囲を巻き込んだうえで常々準備をする心がけを喚起するように配慮しました。
- ・今回の「ワークショップ」で学習した内容を、自分自身の仕事に生かす方策について意見を交換してもらいます。

講師から一言

効果的な交渉力を身につけ、ビジネス現場での成功を支援。実践的なテクニックを個人演習とグループ演習により、理解を深めるカリキュラムです。