

## ●アクティブリスニングトレーニング 12 講座

お客様に安心感を与えるかかわり方や対応を学ぶことで、アロマセラピストとしての実力や魅力を高めましょう。

### アクティブリスニングとは・・・

人とかかわるうえで、相手が話しやすいように相手に安心感を与えるかかわり方、相手の言いたいことを、受容的に、かつ正確に受け取ることができるようにするためのトレーニング。

	カリキュラムテーマ	カリキュラム内容
1	受容的な態度	受容とは、受容的な態度を示すにはどうすればよいか、相手を安心させる位置等について学ぶ。
2	アクティブリスニング①	アクティブリスニングとは何か、どのようにするかを学ぶ。
3	アクティブリスニング②	相手の話を正確に受け止める方法について学ぶ。
4	アクティブリスニング③	相手の気持ちを汲み取る方法について学ぶ。
5	質問の仕方①	相手の話を詳しく聞いたり、相手のニーズを聞き出したりするときに効果的な質問の仕方を学ぶ。
6	質問の仕方②	5で習得した質問の仕方をよりスムーズに効果的に行えるようにする。
7	要約、クロージング	効果的な話の要約の仕方、クロージングの仕方について学ぶ。
8	1メッセージ	相手にこちらの感じたことや思いを伝えるときの、効果的な方法を学ぶ。
9	実践練習①	アロマセラピストやインストラクターを目指す人、接客の仕事を する人、それぞれ自分の現場に即したケースで実践練習を行う。
10	実践練習②	アロマセラピストやインストラクターを目指す人、接客の仕事を する人、それぞれ自分の現場に即したケースで実践練習を行う。
11	実践練習③	アロマセラピストやインストラクターを目指す人、接客の仕事を する人、それぞれ自分の現場に即したケースで実践練習を行う。
12	チェック	一定の基準を満たしているかどうか、習得度をチェックする。