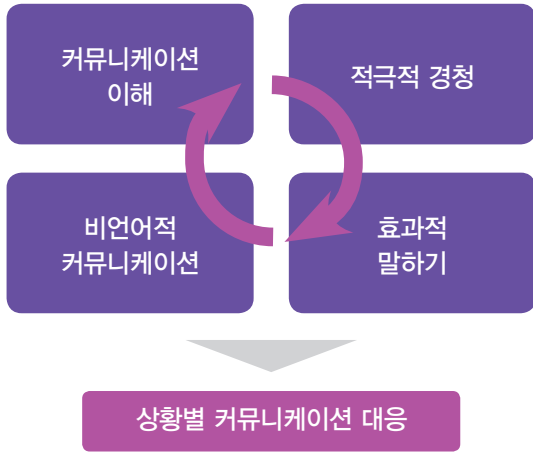


비즈니스 커뮤니케이션 과정

“효과적인 의사소통이 가능케 하는 커뮤니케이션 기본 스킬 과정!”



📖 학습목표

- ▶ 커뮤니케이션의 기본을 이해하고, 효과적인 커뮤니케이션 기법을 습득한다.
- ▶ 듣기, 말하기, 비언어적 커뮤니케이션의 방법을 상대방의 유형에 따라 활용할 수 있다.
- ▶ 다양한 상황에서의 효과적인 커뮤니케이션 스킬을 적용할 수 있다.

🔬 프로그램 특징

- ▶ 이론식 강의가 아닌 미국 CRM사의 Communication Tool Kit을 활용한 다양한 커뮤니케이션 상황을 학습하도록 구성되어 있다.
- ▶ 참여형 학습으로 학습자들의 커뮤니케이션 상의 애로 사항들을 교육장에서 해결할 수 있도록 실습을 지원한다.

📖 학습내용

교육대상

커뮤니케이션 능력이 필요한 모든 부문의 전 사원

교육시간

8~16시간

모 들 명	주 요 학 습 내 용
커뮤니케이션의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 커뮤니케이션의 3요소 : 듣기, 말하기, 비언어적 표현 • 커뮤니케이션에서의 3가지 문제 <ul style="list-style-type: none"> - 송신 / 수신 / 주변환경의 문제 • 의사소통의 오류
적극적 경청	<ul style="list-style-type: none"> • 상대방의 의도를 파악해야 커뮤니케이션이 열린다. • 적극적 경청이란 무엇인가? • 왜 경청이 어려운가? • 동영상 Study • 공감성을 높이는 경청 • 경청하기 실습 • Decoding이란 무엇인가?
효과적으로 말하기	<ul style="list-style-type: none"> • 커뮤니케이션은 신뢰의 형성이 먼저!! • 래포 형성을 통한 신뢰구축 • 나의 의사 전달력은 어느 정도인가? • 내 생각 전달하기의 기본전략 - (I 메시지, Do랭귀지, DESC 화법) • 질문을 통한 의사표현 스킬들 • 실습 : 제대로 표현하기 • 동영상 연구 : 말하기의 다양한 상황들!!!
비언어적 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> • 말보다 더 중요한 의미? • 비언어적 의사소통이란 무엇인가? • 다양한 신체언어의 이해 • 동영상 연구 <ul style="list-style-type: none"> - 5가지 상황에 따른 팀& 개인 실습 • E-mail, 문자메시지, 쪽지를 이용한 의사소통
상황에 따른 커뮤니케이션 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 상황별 사례연구 • 커뮤니케이션 기법을 활용한 팀/개인 실습 • 종합실습 및 피드백

“원활한 커뮤니케이션을 위해 상대방의 말을 경청하고 나의 의사를 제대로 전달하자!”