

税 務 課 長
収 納 課 長
国 保 年 金 課 長
上 下 水 道 課 長
公 営 住 宅 課 長 殿



一般社団法人 日本経営協会

常務理事・中部本部長 大久保 若穂

<名古屋地区> NOMA 行政管理講座のご案内

2020年2月17日(月)～18日(火)開催

徴収担当者のための対人折衝技術向上講座

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。本会事業活動には、平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

昨今、租税や保険料等の滞納が深刻な問題となっており、滞納整理実務はますます難しくなっております。滞納者にも様々なタイプや滞納理由があり、滞納者への対応・話し方・提案の方法の「わずかな違い」によって、相手の感じ方・受け止め方が変わり、その後の折衝の流れも大きく変わってまいります。

今回は、滞納者への対応に必要な**対人折衝技術を高め、有利に折衝を行うための心理的テクニックや基本的な折衝技術**を、講義・実習・事例分析等を通し学んでいただく標記講座を開催いたします。

時節柄ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係者の方々多数のご参加をお勧め申し上げます。

敬具

記

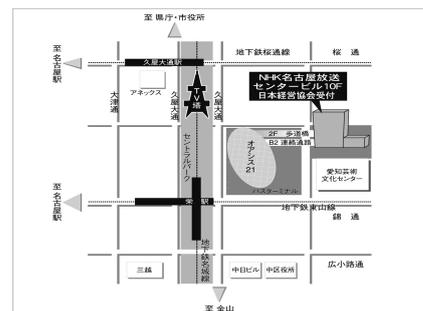
日 時：2020年 2月17日(月) 13:00～17:00
18日(火) 10:00～16:00

会 場：NHK名古屋放送センタービル内教室 (名古屋市東区東桜 1-13-3)

講 師：日本経営協会 専任講師 藤田 かずえ

参加料(負担金 1名につき)

	負担金	消費税等	合計
NOMA会員	29,000円	2,900円	31,900円
一 般	32,000円	3,200円	35,200円



【JR・名鉄・近鉄の名古屋駅より】
地下鉄東山線(4分)栄駅より徒歩5分
地下鉄桜通線(5分)久屋大通駅より徒歩8分
【中部国際空港より】
名鉄(25分)金山駅(乗換)地下鉄名城線(7分)栄駅より徒歩5分
※地下鉄駅からは、地下街、オアシス21経由でNHKビルに直通

申込方法：裏面の申込書に必要事項をご記入の上、FAX等で下記へお申し込みください。

折り返し、「参加券」と「振込口座名を記載した請求書」を、ご派遣責任者宛にお送りします。

- ・電話予約も受け付けております。その他ご不明な点は下記までお問い合わせください。
- ・負担金は原則開催日の3営業日前までに銀行振込にてお納めください。経理処理等の都合で遅れる場合は事前にご連絡ください。
- ・ご参加申込の方のご都合が悪くなられた場合は、代理の方にご出席いただけますようお願いいたします。
- ・領収書は「振込金受領書」をもって代えさせていただきます。領収書が必要な場合はご連絡ください。
- ・参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。

キャンセル：お申し込み後、キャンセルされる場合は、必ず事前にご連絡ください。

開催日の3営業日前～前日までのキャンセルは参加料の30%、開催日当日は100%をキャンセル料として申し受けます。なお、当日までに連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますのであらかじめご了承ください。

ご宿泊：本会では宿泊手配(予約)はいたしませんので、直接ホテルへお申込みくださいますようお願いいたします。

ご参考までに会場周辺のホテルを、下記の通りご案内申し上げます。

※ご予約の際に、日本経営協会からの紹介であることをお申し出いただけますと、宿泊料金の割引がございます

※ホテルの宿泊料・割引等は事前にフロントにお確かめください(時期によって変動がございます)

ホテル名	シングル客室料金(ご参考)	交通	ホテル電話
東京第一ホテル錦	11,000円～13,000円(15～20%割引有)	地下鉄栄駅より徒歩3分	052-955-1001
ベストウェスタンホテル名古屋	7,000円～	地下鉄栄駅より徒歩4分	052-263-3411

お問合せ：一般社団法人日本経営協会 中部本部 企画研修グループ(担当：松尾・里見)

お申込先 〒461-0005 名古屋市東区東桜 1-13-3

NHK名古屋放送センタービル 10F

TEL (052)957-4172 FAX (052)952-7418

※お問合せは、平日の9:15～17:15にお願いいたします

以上

1. 相手を納得させる手法【講義・実習】

- (1) 人間関係づくりのためのペーシング
- (2) 相手の心理を理解する
- (3) 心理学を応用したテクニックの実際
～リストテクニック、ブロークン・レコード 等～
- (4) パワーバランスの取り方
- (5) 一人で交渉、二人で交渉の時の違い

2. 納得させる話術を磨く【講義】

- (1) 話し方の重要要件
- (2) 交渉不成立の言葉
- (3) その気にさせる話し方
- (4) 電話での交渉で気をつけるポイント

3. 相手のニーズの聞き取りテクニック【講義】

- (1) 傾聴のスキル
- (2) 相手の本音を引き出すスキル

4. こんな時（こんな人）どうするの？【講義・実習】

- (1) あげ足をとる人
- (2) 脅しをかける（突然キレル、泣く 等）
- (3) 応酬話法あれこれ
- (4) 上司の出るタイミング、見極め

5. ミニ交渉【実習】

- (1) Yes! / No! と言わせるための要件

6. 滞納徴収事例から学ぶ【事例分析】

- (1) 問題点の検証
- (2) 会話分析

7. 交渉の戦略を立てる【心理作戦】

- (1) 交渉決定の3要素
- (2) must、want 条件の洗い出し
- (3) ゴールの設定(初期要求値の設定)
- (4) 譲歩の範囲
- (5) シナリオの策定
- (6) 面接交渉
- (7) Win-Winの解決策

8. 折衝の成功、失敗分析【実習】**9. 徴収折衝の実践**【実習】

- (1) 現在持っている困った案件、事例研究
・個人研究 ・グループ討議
・データづくり ・ロールプレイング
- (2) 全体討議 ～振り返り～
- (3) 講師のコメント
- (4) 戦略の立て直し

10. 質疑応答**11. 交渉スキル・チェックリスト**

<講師紹介> 日本経営協会 専任講師・教育訓練インストラクター 藤田 かずえ

愛知県出身。海運会社、経営コンサルティング会社等に勤務後独立。
現在は日本経営協会専任講師として、自治体・企業等の職(社)員教育を中心に幅広く活躍中。

※庁内実施のご相談も承っております。担当までご連絡ください。

日本経営協会・中部本部 松尾 行 (この面をそのままFAXしてください)

FAX(052)952-7418

日本経営協会会員 一般 (該当する方にレ印を付けてください)

2020/2/17-18

60014336	「徴収担当者のための 対人折衝技術向上」講座・参加申込書			年 月 日
ふりがな 団体名	TEL () -		ご派遣責任者 (ご連絡担当) 所属・役職名	
	Fax () -			
所在地	〒		氏名	
No.	フリガナ 参加者氏名	所属・役職	担当 経験	印
			年 月	メールアドレス
			年 月	<ご記入 (レ印) のお願い> この講座の開催情報を得た時期は、 講座開催日の
<通信欄>			<input type="checkbox"/> 半年以上前 <input type="checkbox"/> 3ヶ月～半年前 <input type="checkbox"/> 2ヶ月前 <input type="checkbox"/> 1ヶ月前 <input type="checkbox"/> 2週間前 <input type="checkbox"/> 1週間前～直前	

※請求書の宛先についてご教示ください。(団体名と同じ その他)

・3名様以上でお申込の場合は、別紙等に記載しあわせてお送りいただくか、複写してご利用ください。

・参加申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

①参加券や請求書の発送などの事務処理 ②セミナーなど本会事業のご案内 なお②がご不要の場合は、右をチェックしてください。