

대인스피치 (2)

1 내용적 측면에서의 소통법

- 시선처리: Eye contact
- Small talk: 좋은 화제의 선택
- 적절한 호칭: 적절한 이름을 부르는 것
- 긍정형: 안됩니다. 없습니다. 모릅니다. 등의 부정형 자제
- 의뢰형: 찾아라. 구해라. 등의 명령형 자제
- 쿠션용어: 괜찮으시다면. 바쁘시겠지만. 등의 배려형 사용

2 커뮤니케이션이 성공했을 때 효과

- 상호간 신뢰감 형성
- 업무 협조 원활 및 업무 처리 신속
- 담당자 상호간의 시간절약
- 고객 증가 및 사업적 이익 발생

3 “I” Message

- 상대방에게 효과적으로 커뮤니케이션 할 수 있는 화법

4 “I” Message 방법

- 문제가 되는 상대의 행동과 상황을 구체적으로 말함
- 상대 행동이 자신에게 미친 영향을 구체적으로 말함
- 그 영향으로 인해 생겨난 감정을 솔직하게 말함

5 공감의 방법

- 단순하게 음성으로 반응하여 대응
- 고객의 감정 이해
- 문제해결 및 대안 제시

6 효과적 커뮤니케이션

- 쿠션어 사용
- 의뢰형 사용
- 긍정형 사용