

コミュニケーションを考える

「言う」から「伝える」へ

K.H

(株式会社マイクロソフトウェア 営業統括部)

要旨：顧客とのコミュニケーションはしゃべる技術よりも相手を理解して分析する力を発揮することが重要である。その為には常に顧客が何を求めており、顧客に何が提供できるかを意識する「顧客本位」の姿勢が重要である。

本論文ではコミュニケーションの成立の仕組みを理解することで、顧客との信頼関係を深める為に必要なコミュニケーションスキルとは何かを明らかにすることを目的とする。

キーワード：コミュニケーション、顧客本位、相互理解、ステークホルダー

About a communication

K.H (Micros software, Inc)

Summary :

It is ability the important ability understands a partner for communication with the customer, and to analyze, and it is not a speech skill. Therefore a necessary thing is that I understand what a customer demands and to be conscious of what you can offer to the customer.

A purpose of this article is to clarify ability of the communication that it is necessary to deepen a relationship of mutual trust with the customer by understanding the structure of the approval of communication.

Keyword : communication, customer-oriented, mutual understanding, stakeholder