

# トークトレーニングワークシート

## 活動の目的

- 顧客のニーズを正確に把握する傾聴力、質問力を養う。
- 商品の説明を通じて、提案力、表現力を高める。
- 相手の立場に立って考える共感力を育む。

## 【トークトレーニング①】

### シナリオ

あなたは文房具店の店員、またはペンを探している顧客です。

- ・**店員役**は、顧客役の説明を受けて、おすすめのペンを1本紹介してください。商品の特徴や、なぜそのペンがおすすめなのかを説明しましょう。
- ・**顧客役**は、どういう立場で、どのようなペンを求めているか、具体的な状況をイメージして伝えてください。(例:職業、書き心地、用途、デザイン、色、価格帯など)

## 1. トークトレーニング①を行ってみましょう。

振り返り(それぞれ1つずつ簡単に書いてみよう)

|              | ここはよくできた | ここはできなかった(難しかった) |
|--------------|----------|------------------|
| 店員<br>(自己評価) |          |                  |
| お客<br>(他者評価) |          |                  |

## 【トークトレーニング②】顧客カードに書かれた職業を調べてみよう!

|         |  |
|---------|--|
| 職業      |  |
| 仕事内容    |  |
| 勤務時間・年収 |  |
| ペンを使う場面 |  |



## 2. 調べた職業と別紙の台本を参照して、トークトレーニング②を行ってみましょう。

振り返り(それぞれ1つずつ簡単に書いてみよう)

|              | ここはよくできた | ここはできなかった(難しかった) |
|--------------|----------|------------------|
| 店員<br>(自己評価) |          |                  |
| お客<br>(他者評価) |          |                  |

トークトレーニング①と②を比較して、どちらがどのように良かったでしょう？

| 良かったと思うトレーニング番号 | 良かった理由 |
|-----------------|--------|
|                 |        |

グループで出た意見(発表用)

|  |
|--|
|  |
|--|

ヤマダホールディングスの社員の方の話を聞いて気付いたこと

|  |
|--|
|  |
|--|

まとめ 今後の目標(具体的に書きましょう)

|  |
|--|
|  |
|  |