



顧客心理を読み取った対応文作成



<研修のポイント>

- ・ 書き言葉への理解
- ・ 顧客対応文の基本
- ・ 顧客心理を読み取った対応文



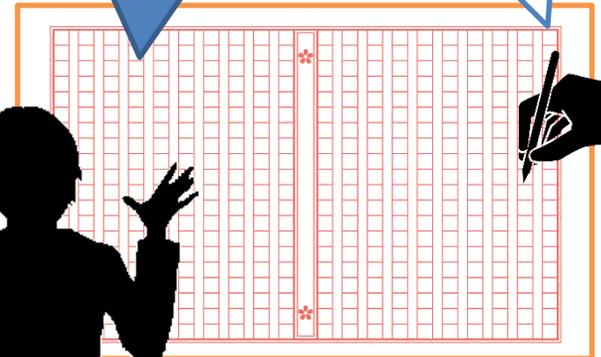
「書く」ということ

「文章を書くことが得意」という人は少ない

「...、つーつー、
...、から始まる言葉
...します。話すことを始
...のです。最初は意味の
...音であったものが、
...マ、ブーブー



「...、絵本を
...うことにより文字
...字を目にします。ま
...聞くことと話すことで
...とコミュニケーション
...取り始め、どんど
...が増えていき



...

コミュニケーションの4要素

読む 書く 話す 聞く



成人に求められる「書くスキル」

文部科学省、文化審議議会の答申より

自分の考えや意見などを
正確に伝える

論理的な文章

を書くことができる



伝統的な形式や書式に
従った

手紙や通信などの 文章

を書くことができる



さまざまな情報を収集し
それに基づいて

明確な文章

を書くことができる

