

目的: 「は? 何が言いたいの?」 と言わぬ... エツプ"知リた!!" @sanada3730

人が怒るとき P131

期待を表現されたとき...
事前に相手の期待値を下げること。クレームは避けられる。
★例 対象外になることもあるので「ご了承ください」



公務員の「伝え方」の技術 牧野浩樹 著

P38 KK法
「結論」 & 「根拠」で伝える
KK以外の情報は... 聞き手にとっては雑音

P92 人は「正論」では動かない

「損得勘定」で動く
行政サービス受けられる
給料が差し押えになる

P74 要望を断るときは...

結論後出し法
わかりやすい納得できる
結論の前に根拠を伝える

P48 数値化法
数字で示せば 解釈の余地は生まれない
「なる早」はNG 期日は明確に

P54 仕事を円滑に進めるコツ

「質向力」で決まる
答える質向は「はい」か「いいえ」で答える