社内育成力の向上に！

新人リーダーの育成をきっかけに職場環境を向上

コールセンター向け 新人リーダー研修のご案内

CSを高め、職場での信頼関係や良い人間関係を作り出す潤滑油的役割ができる、効果的な人材育成のしくみを確立したい新人リーダーの皆様、ご参加お待ちしております。

日時 2日間コース

- 第1回目 平成31年 2月13日㊌
- 第2回目 平成31年 2月19日㊋
- 時間 各日 10:00 ▸ 17:00

場所 大阪トヨペットビル 8F 第1会議室
〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東側

講師

小堀 恭子氏
〈ユーザ協会 契約講師〉

橋本 美詠子氏
〈ユーザ協会 契約講師〉

テーマ

「リーダー自身が役割を認識し、OPの指導育成をする」

研修内容

- コールセンターの役割
- コールセンターにおけるリーダーに必要なスキルと役割
- コールセンターにおける『応対品質』の考え方
- KPIを理解する
- 生産性向上と迅速で的確な問題解決
- 二次クレーム応対（事例研究等）
- 応対品質評価の仕方（自社にあった評価シート作成）
- リアルモニタリングとピックアップモニタリング
- ティーチングとコーチングの使い分け
- 応対品質評価に基づいたモニタリング・コーチング指導
- モチベーションを高める、褒め方・注意の仕方
- 事例研究～オペレーターのコーチング 等

【定員】 20名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。

【参加費】 17,000円〈会員 14,000円〉（税別・テキスト代込）

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。
URL http://www.pi.jtua.or.jp/osaka/
申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。

【申込締切】 平成31年1月30日㊌ ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】
- 申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。
- 一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

（公財）日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局
TEL 06-6534-8618 MAIL osaka@jtua.or.jp