

コールセンタオペレータ電話対応研修



◆ 研修の概要

【内 容】 電話対応業務は毎日が同じ事の繰り返しと感じやすいため、自分の立ち位置が分からなくなったり、成長を実感しにくいなど、モチベーションが上がりにくいものです。長く勤務しているオペレータほど、『独自のスタイル』ができてしまい、さらなるスキルアップが難しくなります。本研修ではディスカッションを行いながら、電話対応の意義を思い出して頂きモチベーションアップを図ると共に、受講者自らの気付きによる対応スキルの向上につなげます。

【到達目標】 受講者自身が自分の対応の問題点に気付き、自発的に改善のための工夫を行えるようになる。

【対象者】 コールセンタの中堅オペレータ
最適人数：20名

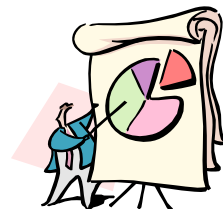
【コース日程】 1日間

【金額】 **講師費用、テキスト費用等**
ご予算に応じてカスタマイズ可能です。ご相談ください。

◆ 候補講師

実際に長年コールセンタにてオペレータ業務に従事し、その後スーパーバイザーとして多くのオペレーターを育成してきた講師が、自らの経験と実績を元に、現場目線で研修を行います。

メイン講師 1名



◆ カリキュラム例

日程	形態	項目	内容
午前	座学 演習	コールセンタとは	<ul style="list-style-type: none"> • コールセンタが何故必要なのか？ • 電話対応業務とは？
		良い対応・悪い対応	<ul style="list-style-type: none"> • 良い対応・悪い対応(ディスカッション) • オペレータが思い描く良いオペレータとは？ • お客様は何を求めて電話をかけてくるのか？ • CSとクレーム
		対応テクニック①	<ul style="list-style-type: none"> • お礼とお詫び • クッション言葉 • 相槌
午後	座学 演習	対応テクニック②	<ul style="list-style-type: none"> • 同意の姿勢 • 「しかし」「ですが」を使わず、肯定の言葉で反論する
		説明力	<ul style="list-style-type: none"> • 『伝えた』と『伝わった』は違う • 相手にわかるように伝えることは意外に難しい？(ゲーム) • 相手にわかるように伝えるポイント
		CSを意識しよう	<ul style="list-style-type: none"> • 『あなただけのために』の心でお客様に感動を • 「ありがとう」と言われる対応を目指して
		モチベーションを上げよう	<ul style="list-style-type: none"> • 目標を決めることがモチベーションアップへの近道 • 目標設定

◆ 実績(対応系)

- 2008年8月 大手通信事業者様コールセンタ 対応研修
- 2008年4月 大手通信事業者様コールセンタ クレーム対応研修
- 2007年3月 大手通信事業者様 対応研修

◆ その他のメニュー

- モニタリング+コーチング研修
SVやインストラクタ初級者を対象に、モニタリングの仕方及び対応者へのフィードバックのコツを習得できる。
- 働く人のメンタルヘルス研修
全社員を対象に、自らのストレス状況を把握する方法や予防方法などを演習を通して習得できる。