

# コールセンタ リーダー研修



## ◆ 研修の概要

**【内 容】** オペレータはリーダーに何を求めているのでしょうか？会社はどのようなリーダーを必要としているのでしょうか？リーダーは周りから求められる役割を理解し、その役割を果たす為に、意識を切り替えなければなりません。本研修ではリーダーであることを自覚して頂くとともに、統括力のある信頼されるリーダーになるために必要なスキルやテクニックを習得します。

**【到達目標】** リーダーの役割を認識し、統率力のある信頼されるリーダーとなる為の考え方やスキルを習得する。

**【対象者】** コールセンタのリーダー  
最適人数:20名以下

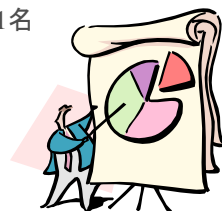
**【コース日程】** 2日間

**【金 額】** **講師費用(メイン、サブ両方)、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

コールセンタでスーパーバイザーとして、オペレータの育成に試行錯誤しながら取り組み、多くの後進を育て上げた講師が、自分の経験から得たスキルとテクニックを伝授します。

メイン講師 1名  
サブ講師 1名



## ◆ カリキュラム例

日程	形態	項目	内容
1日目	座学 演習	リーダーの役割	・会社がリーダーに求めるもの ・リーダーの役割 ・オペレータがリーダーに求めるもの
		話を聴く	・『聴く』ことが全ての基本 ・話を聴くポイント ・相槌
		エスカーレーション	・エスカーレーションを受けるポイント
		クレーム対応	・クレームを引き継ぐ際の立ち振る舞い ・クレーム対応のポイント
2日目	座学 演習	良い応対	・良い応対とは ※コーチングをする際に必要となる
		コーチングとは	・コーチングの必要性 ・コーチングのあるべき姿
		コーチング	・コーチングの際の立ち振る舞いのポイント ・教えるのではなく気付いてもらう ・褒めて育てる ・コーチングスキル
		モチベーションを上げよう	・オペレータのモチベーションはリーダーが上げる！ ・モチベーションを上げるポイント

※モニタリングを含めた3日間コースも可能です

## ◆ 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

ほか多数

## ◆ その他のメニュー

- コールセンタ オペレータ対応研修  
モチベーションが下がっていたり、伸び悩んでいるオペレータを対象に『気づき』を与え、自らスキルアップしようと思える気持ちを取り戻します。
- 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。