

スーパーバイザー

サブスーパーバイザー向け

基礎研修のご案内



2012年1月5日
アルファコム株式会社
マーケティング部

拝啓 貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、アルファコムではセンターで運用課題をお持ちのスーパーバイザー様、サブスーパーバイザー様向けのオペレーション研修を実施することと致しました。日頃お世話になっておりますお客様に少しでも運用のサポートとなる企画になるよう、今後継続して参りたいと考えております。

どうぞ気軽にご活用いただけましたら幸いです。何卒、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

第2回 テーマ:「モニタリング後の課題抽出」

- 日時:2012年1月24日(火)15:00-18:00
- 会場:アルファコム 本社会議室
東京都中央区銀座1-7-3 京橋三菱ビル 7F
TEL:03-5159-5510
- 定員:12名
- 参加費:無料(事前申込制)
- 対象:新人のSSV、SV(経験2年未満で基礎を習得したい方)
- プログラム:

15:00-17:00 「モニタリング後の課題抽出研修」

講師: 藤木 健 氏

ベルシステム24、損保ジャパンハートフルラインなどセンターでは、SV からセンターマネージャー、品質担当を経験、アベンティではコールセンターの立て直しと社内の人事責任者として、採用、教育カリキュラムの立案などに携わる。2009年より企業研修講師として、活動を開始。民間企業の他、地方自治体、国税局など官公庁などの研修を手掛ける。雑誌コンタクトセンターマネジメント 2009年12月~2010年10月「モチベーションマネジメントについて」連載。



17:00-18:00 「コールセンターを語ろう!」 ~お気軽座談会~

講師を囲んで、お菓子とコーヒーでコールセンターについてお話ししましょう。

他のセンターとの情報交換もこの機会にぜひ!

■お申込み

マーケティング部 吉野宛(alfa-info@alfacom.jp)に下記必要事項を明記の上、お申込みください。

・会社名、氏名、部署名、役職(担当)、電話番号、メールアドレス

以上



■概要

モニタリングの後、すぐにフィードバックにはいるのではなく、コミュニケーターの育成に向けた課題抽出をしっかりと行うことが、フィードバックを成功させるコツと言えるでしょう。この研修では、コミュニケーターの現状に合わせた課題抽出の視点と、優先順位の付け方について学びます。

時間	カリキュラム項目
15:00-15:30	オリエンテーション
	1. 立場を変えて考えて見ると あなたがもしコミュニケーターだったら、自分の対応の何を指摘して欲しいですか？
15:30-16:00	2. センターミッションに基づく対応品質の考え方 1)センターミッション 2)顧客満足度に影響を与える要素 3. 改善に向けた優先順位のつけ方 1)テーマ別の着手ステップ 2)育成に向けた着手ステップ
16:00-16:10	休憩
16:10-16:55	4. テープモニタリングによる課題抽出 1)ケース1 2)ケース2
16:55-17:00	5. まとめ
17:00-17:05	休憩
17:05-18:00	6. 座談会

■今後の予定

第3回「評価とフィードバック」

2月開催予定