

狙
い
と
効
果

・7Hコース～、定員15名／1クラス

・SVが自身の役割を認識し、オペレーターの指導・育成ができるようになることを目的としており、コールセンタの活性化ならびに自立的な育成ノウハウ・基盤の醸成にもつながります

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. SVに求められる役割 ・企業におけるコールセンタの役割 ・オペレータ、センタ長から求められるSV像とは ・SVに求められる役割と能力 ①リーダーシップ ②教育、指導 ③業務遂行管理 ④率先垂範、プレイヤー 2. 人材育成とは ・人材育成の3本柱 ・OJTとは ・OJTニーズとOJT手法 ①応対分析(モニタリング)の方法と観点 ②ロールプレイング手法 ③ティーチングとコーチング ④面接手法 ⑤オペレータのやる気と能力を高める褒め方、叱り方 3. 応対分析(モニタリング)の実践 ※オペレータの応対テープは事前に良くある事例を頂き、模擬テープを作成します。 4. 面談の実践 ・応対分析(モニタリング)結果のフィードバック 5. 育成計画の立て方 ・育成計画の立て方とフォーマット ・育成計画の作成	<u>グループ討議</u> →<u>講義</u> ・期待されるSV像を通して、SVとして具体的に求められる役割と能力を認識する。 <u>対話式講義</u> ・オペレータの指導、育成の仕方や手法を対話式講義で考えさせながら、そのポイントや留意点も含めて学ぶ <u>応対分析(モニタリング)の実践</u> 模擬テープを使い、モニタリングの実践力を高め、効果的な指導が出来るようにする。 <u>事例研究</u> →<u>ロールプレイングの実践</u> →<u>講師アドバイス</u> ・応対分析の結果を面談で伝えオペレータの能力を高めるサポートが出来るようにする。 <u>個人ワーク</u> <u>・実際の職場のオペレータをイメージし、具体的に育成計画を立てる。</u>

<オプションメニュー> OJT指導

狙いと効果

・OJT指導

実際に職場に講師が伺い、面談や分析、ロールプレイングなどの場面に立会い、SVへの個別指導を行います。モチベーションアップ[°]及びスキルの定着が期待でき、確実に育成計画の実践に結びつけることができます。

□対象人員及び回数 1コース7人 1～2週間に1回、計5回シリーズ

□進め方と内容

第一回 研修



第二回



第三回



第四回



第五回

9:00～17:00 OJT実践 60分／人

「育成計画の作成」(面談)

- ・講師とSVで面談を行い、自分のセンタやグループをどの様にしたいか話し合い、グループのビジョンを作成する。その上でビジョンに合せてオペレータの能力を高めるための指導計画を作成するようサポートする。
- ※テーマは応対品質向上、販売力アップ[°]、コール数を上げる等

9:00～17:00 集合研修

□グループミーティングの準備

- ・ミーティングのシナリオ作成
- ・ミーティングのツール作成

「グループミーティングの実践」

- ・センタやグループのビジョン及び目標をオペレータに伝え、意識統一と意欲を引き出すミーティングを行う。
- ・講師からSVへフィードバック

□グループミーティング振り返り

- ・SVコメント
- ・講師からのフィードバック
- 面談の準備

「面談の実践」

- ・グループミーティングの後にSVがOPと1対1で面談を行い、目標を持って取り組ませるためのサポートを行なう。
- ・講師からSVへフィードバック

□面談の振り返り

- ・SVコメント
- ・講師からのフィードバック
- 隣席指導の準備

「隣席指導の実践」

- ・SVはOPの横につき、その場でメモを出しながらマンツーマンでアドバイスをする。
- ・講師からSVへフィードバック

□隣席指導の振り返り

- ・SVコメント
- ・講師からのフィードバック
- ロールプレイング指導の準備

「ロールプレイング指導の実践」

- ・SVはOPの隣席指導の結果を踏まえて、強化すべきポイントをロールプレイング指導をする。
- ・講師からSVへフィードバック

□ロールプレイング振り返り

- ・SVコメント
- ・講師からのフィードバック
- 今後の取組計画作成
- ・SVとしての能力アップ[°]
- ・OP育成計画