

コールセンタースタッフのための研修 CCAJスクール

《オンライン研修 開催決定！！》

テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング

～ 定 着 率 向 上 を 目 指 し て ～

開催日時： 2020年10月7日(水) 10:00～17:00 <1日間コース>

開催形式： オンライン研修(Zoomミーティングを使用)

テレコミュニケーターの定着率を少しでも上げようと、個人面談を定期的に行っているセンターは多いです。しかしながら、面談者が自信を持てずにやっていることが多く、かえってテレコミュニケーターから反感を買ってしまう事も少なくないようです。

本講座ではテレコミュニケーターの「やる気」を引き出す育成手法としてコーチングの基本スキルを学びます。個人面談の動画事例、「ありがちな面談」と「ありたい面談」を見比べることによって、日ごろの自身の面談を振り返り、最後のロールプレイ演習で「ありたい面談」を目指します。

■この講座を受講すると…

1. 面談してもなぜテレコミュニケーターが変わらないのか、その理由が分かります。
2. 「テレコミュニケーターの育成面談」の状況に特化した、コーチング基本スキルを学びます。
3. 個人面談の動画教材(ありがちな面談 vs ありたい面談)で具体的なイメージを掴むことができます。

■受講対象者

テレコミュニケーターの育成者(SV)、SVの育成担当者(マネージャー)、
テレコミュニケーターの育成面談を行っている方、QA担当者、電話対応品質担当SV など

テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング 受講申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)

会社名				□会員 □一般
責任者			部署・役職	
住所	〒			
TEL			E-mail	
受講者		部署・役職 / E-mail		
		部署・役職		
		E-mail		
Zoomアプリ	使用する □	使用しない □	接続テスト	希望する □ 希望しない □
		部署・役職		
		E-mail		
Zoomアプリ	使用する □	使用しない □	接続テスト	希望する □ 希望しない □

◎ 事前の準備の都合から、お申し込みは可能な限り、2020年9月25日(金)までにお願い申し上げます。

※ ご記入いただいた情報をもとに、受講者一覧を作成します。なお、受講者一覧は講師及び全受講者に配布します。

※ 今後、当協会から各種ご案内をお送りする場合がございます。

CCAJ 一般社団法人
日本コールセンター協会

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アナビルディング 2 4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892

URL : https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

講師

株式会社CCカレッジ 代表取締役 河合晴代 氏

米国にて MBA 取得後、大手テレマーケティング会社に入社。いくつものグローバル企業のコールセンター長を歴任した後、コンサルタントとして様々なセンターの運営/品質改善を成功に導く。2011年に前身の(株)ラーニンググイットを設立と同時に代表取締役に就任、幅広い活動を行った後、2019年新たにコールセンター専門の人材育成に特化した(株)CCカレッジを立ち上げ、コールセンター業界全体の向上・発展のため尽力している。

定員

12名(定員になり次第締め切らせていただきます)

※ 申込が8名に満たない場合は、中止とすることがあります。中止の場合は2020年9月25日(金)までにご連絡いたします。お申込はお早めをお願いいたします。

受講料

CCAJ会員 : 16,800円/1名(+消費税)

一般 : 24,000円/1名(+消費税)

※オンライン研修 特別価格

申込方法

- ①FAX(表面の受講申込書に必要事項記入)
 - ②WEBサイト(https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)
- ※ キャンセルの場合は2020年9月25日(金)までにご連絡下さい。それ以降はお受けいたしかねます。

支払方法

請求書による銀行振込方式。請求書は講座の開催確定後に送付いたします。

タイムテーブル

時間	内容	時間	内容
10:00	オリエンテーション 学習のねらい / 主な内容 / 操作練習 / 自己紹介 1. 育成者に求められるもの 1. テレコミュニケーター育成の3大ポイント 2. モチベーション 3. やる気を育む vs 削ぐ上司/先輩 2. 育成面談、その前に... 1. 育成の全体像 2. 育成面談の“あるある” 3. 効果的な面談方法とは 3. コーチングの基本スキル 1. 面談が上手くいくための前提条件 2. コーチングの5大基本スキル ～「よくある勘違い」していませんか?～ ①承認 ～褒めないといけない? ②傾聴 ～面談は指導する場? ③質問 ～返事がないのは考えていない? ④フィードバック ～ハッキリ言わないと伝わらない? ⑤提案	14:00	4. 動画事例で考える 1. ありがちな個人面談 ・面談の上手くいかなかった点 ・動画解説:コミュニケーションストッパー、指示命令型 2. ありがたい個人面談 ・ありがちな個人面談との違い ・動画解説:コミュニケーションヘルパー、支援型 5. コーチングセッションの進め方・ロールプレイ演習 1. コーチングフロー 2. 面談が上手くいくコツ・ポイント 3. 育成面談の実践(ロールプレイ演習) 「コミュニケーターの本音を引き出すコーチング」 まとめ 質疑応答
13:00	昼食	17:00	終了

- 休憩は適宜とさせていただきます。
- 既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

【CCAJ スクール オンライン研修について】 ※Web 会議ツールは「Zoom」を使用いたします。

●事前準備いただくモノ・コト

- ・インターネット環境(必須)、パソコンは1人1台(必須)、WebカメラまたはPC内蔵カメラ(必須)
 - ・イヤホンまたはヘッドセット(必須)
- ※(Zoomはアプリ・ブラウザのどちらも使用可、機能やディスカッションのしやすさ等から「Zoomアプリ」を推奨。)

●受講環境

- ・受講する際は話しても周りに迷惑のかからない場所や静かな場所からの受講をお願いいたします。

●その他

- ・研修で使用するテキストは事前に送付いたします。
- ・事前に受講環境の確認のため接続テストを行いますので、研修当日は安心して受講いただけます。
- ・研修当日は、終日サポート役が待機しているため、回線が途切れるトラブルにも対応いたします。