

『スーパーバイザーのマネジメント力向上講座 ～コールセンターの状況を把握し、個を活かしながら成果向上を図る～』

開催日時：2021年6月15日（火）～16日（水）両日10:00～17:00＜2日間コース＞

方 法：オンライン研修（Zoomミーティングを使用）

コールセンターの成果の土台は、テレコミュニケーターが良い応対品質で一人ひとりのお客さまの満足度を高めることです。さらに、全テレコミュニケーターが働きやすい職場にすることは、スーパーバイザーが高い問題意識をもって、現場状況に合わせたマネジメントを行っているかにかかっていると言えます。

この講座では、スーパーバイザーが“**コールセンターの状況を把握**し、あるべき姿を追求しながら、成果をあげるためにどのような方策をとるか”、そして“テレコミュニケーターが生き生きと仕事をするためにどう働きかけるか”、“**現場のマネジメント**”の**基本**を、討議や演習を取り入れながら実践的に学んでいただきます。

■この講座を受講すると・・・

- ① ケーススタディやロールプレイング、グループ討議を取り入れた参画型研修です。体感しながら、“理解”にとどまらず、職場でどのように“行動”すればよいかを論理的に考え選択する力が身につきます。
- ② 自己の働きぶりや考え方を振り返り、チームやセンターの成果向上のための強みと課題を明確にして、具体的な行動目標をもつことができます。
- ③ テレコミュニケーターや上司などと、合意をとりながら成果を向上していくためのコミュニケーションスキルを高めることができます。

■受講対象者

スーパーバイザー、スーパーバイザーに準ずる仕事をしている人、次期スーパーバイザー、ビジネスにおけるマネジメントの基本を学びたい方 など

スーパーバイザーのマネジメント力向上講座(オンライン開催) 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	
貴 社 住 所 (ご 請 求 先)	〒		
テキスト送付先 (ご 自 宅 等)	〒 ☐ 同上の場合はチェック		
T E L		E-mail	
受 講 者/フリガナ		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 ☐

◎ お申し込みは可能な限り、**2021年6月8日（火）**までにお願ひ申し上げます。

※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。

【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 アキマビルディング 2 4F

T E L (03) 5289-8891 F A X (03) 5289-8892

U R L https://ccaj.or.jp/cscaj_school/index.html

講 師

角脇 さつき氏

(株)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役社長

日本女子大学卒業。ビジネス教育機関、テレマーケティング総合コンサルタント会社を経て、現職。テレマーケティング、サービスマネジメント、コミュニケーショントレーニング、キャリアカウンセリングなどを中心に人事教育コンサルタントとして数多くの企業・団体の指導に携わる。

受講料

CCAJ会員 : 22,000円 (消費税込み) / 1名

一 般 : 35,200円 (消費税込み) / 1名

※オンライン研修特別価格

申込方法

① F A X (表面の受講申込書に必要事項記入)

② WEBサイト

(http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

※キャンセルの場合は**2021年6月4日(金)**までにご連絡下さい。それ以降はお受け致しかねます。

定 員

25名 (定員になり次第締め切らせていただきます)

※申込が12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**2021年6月4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。

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 <スーパーバイザーのマネジメント力向上講座>

	1日目	2日目
10:00	◆ オリエンテーション (1) スーパーバイザーの仕事 ・現場のリーダーとしての役割(個人ワークとペアワーク) ・信頼されるリーダーに求められる心構えと能力(ミニ演習) ・成果をあげるための管理能力と改善力(個人ワーク) ・現状の役割と課題(個人ワークとグループ討議)	◆ 1日目の振り返り (4) 人材マネジメントの手法 ・対象者に合わせた指導方法の選択(ミニ演習) 基本を教え込む/応用力をつけさせる モチベーションを高める/任せて育てる ・効果的な面談にするためのスキルと流れ(スキル演習) 面談のステップコーチングの活用 (5) 人材マネジメントの実践.1 ・ケースから考える指導のポイント(事例研究) ・テレコミュニケーターの意欲と能力を高める面談(事例に基づくロールプレイング)
13:00	昼食	昼食
14:00	(2) チームとしての目標形成 ・行動を促すための目標の共有化(個人ワークとグループ討議) ・テレコミュニケーターを支える業務ルール(グループ討議) ・テレコミュニケーターが仕事をしやすくするためのサポート(個人ワークとグループ討議) (3) 個を活かし、成長を促す人材マネジメント ・成果を上げる人材像(個人ワークとグループ討議) ・テレコミュニケーターに対する正確な評価とフィードバック ・成長を促す継続的な働きかけ	(6) 人材マネジメントの実践.2 ・テレコミュニケーターの真意を引き出す面談(情報シートを用いたロールプレイング) ◆ まとめと質疑応答
17:00	終了	終了

※休憩は適宜とらせていただきます。※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)、PC内蔵カメラまたは外付けカメラ (必須)

※受講の際は必ず**カメラはON**の状態を受講ください

・イヤホンまたはヘッドセット (必須)

・Zoomアプリのダウンロードを推奨

※<https://zoom.us/download> ダウンロードはこちらのURLからできます。

※ (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)

・通信環境の安定性から、ルーター・モデムから**有線のLANケーブルを引いての受講**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 (**個室・会議室**) や**静かな場所**からの受講をお願いいたします。

・同一企業から複数名ご参加の際は、ハウリング防止のため、必ず間隔を空けて受講ください。

※各参加者別の場所からの受講を推奨

※Zoomのブレイクアウトセッション機能を用いたディスカッションの際、参加者同士が近いと、PCから他の人の音声を拾ってしまうため、発言が聞き取りにくくなりますので、ご配慮ください。

●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、希望者には『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。