

ガイダンスセミナー

無料・
事前登録制

～品質向上のためのセンターマネジメント 2014 autumn～

開催概要

開催日時 **9月12日** 12:30開場

定員 **200名**

参加費 **無料(事前登録制)**

対象 コールセンターのオペレータ/SV教育担当者、センター管理者

会場 全国家電会館5F(東京都文京区湯島3-6-1)

対象者

- コールセンターの人材育成にお悩みの方
- オペレータ/SV向け教育プログラムを構築している方
- SVやトレーナーを指導している方
- センター運営に必要な知識や学習範囲を体系的に知りたい方
- 自センターの人材育成制度に疑問や不満をお持ちの方 など



13:00~13:05	開会の挨拶	
13:05~13:50	コールセンターの品質とパフォーマンス	プロシード 澤田哲理
13:50~14:05	実践研修講座のご案内	リックテレコム 嶋崎有希子
14:20~15:10	伝える力3つのポイント ~断り方と説明力	応対品質研究所 竹内幸子
15:20~16:10	きくスキルを磨く ~SV/トレーナーに必要な指導力	きくスキル研究会 窪田尚子
16:20~17:10	今さら聞けないリソースマネジメントの基本	グラクソ・スミスクライン 熊澤伸宏

健全なコールセンターを運営するために、どのようなスキル、育成手法が必要なのかを、RICコールセンターキャンパスに登壇するプロの講師がお伝えます。各講師の担当講座についての概要とエクササイズの一部も公開! 参加費は無料です。



詳細・お申し込みは、

RICコールセンターキャンパス実践研修講座

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/> まで