

# RICコールセンターキャンパス 実践研修講座

無料・事前登録制

## ガイダンスセミナー～人が育つ現場の作り方 2014spring～

### ●開催概要

開催日時: 4月17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	講師(敬称略)
13:05～13:50	<b>講演</b> 「戦略的コールセンターに必要な人材教育」	イー・パートナーズ 谷口修
13:50～14:05	<b>ガイダンス</b> 「実践研修講座の概要について」	リックテレコム 石川ふみ
14:10～14:50	<b>テーマ① オペレーション</b> 「気持ちを届ける『対話』とは～傾聴力の必要性和伸ばし方」	きくスキル研究会 藤木健
14:55～15:35	<b>テーマ② 品質改善</b> 「品質改善のロジック～あるべき視点と新たな手法」	One's Value 石原康子
15:50～16:30	<b>テーマ③ 人材育成</b> 「現場を活性化するSVの育て方～リーダーシップと論理的思考」	Y'sラーニング 浮島由美子
16:35～17:15	<b>テーマ④ マネジメント</b> 「これから必要なセンターマネジメント～VOC活用と価値創出」	消費者の声研究所 増田由美子

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



このセミナーに関するお問い合わせ先

(株)リックテレコム RICコールセンターキャンパス事務局

TEL 03-3834-8104 FAX 03-3832-2977

campus@ric.co.jp