

# RICコールセンターキャンパス 実践研修講座

## オペレータの早期離職を防ぐ！ 採用＆新人研修構築講座

採用から初期研修まで 一貫した流れで最初の90日乗り越える

### 講座の概要

「せっかく採用したのに初期研修の離脱者が多い」「採用レベルの低下でトレーナーが疲弊している」「デビューさせても、なかなか立ち立ちできない」

こうした状況を嘆いていても始まりません。人材難の時代を乗り切るには、様々な創意工夫が必要です。

離職者ゼロ！を実現する、採用＆トレーニングの手法をわかりやすく解説します。

### 受講対象者

- センター長、マネージャー、スーパーバイザー、トレーナーなど、コールセンターの管理・運営者
- 人事のコールセンター担当の方
- その他、コールセンターの運営・管理を担うポジションの方

### 得られる効果

- 初期研修の成功率を上げる秘訣を学べます。
- 他受講者と情報交換のディスカッションができます。
- 自社センターの課題を発見し、翌日から改善策に着手できます。

### 特典

#### 教育制度の管理文書テンプレート5種

- 研修日報
- 研修記録
- ロープレ進捗管理シート
- ライブコール記録
- 受講者アンケート

### 次回開催

- 日程：2020年11月11日（水）
- 時間：10:00-17:00
- 会場：サンシャインシティ・文化会館（東京・池袋）
- 定員：30名
- 受講費：35,000円(税別・昼食付き)
- 申し込み：  
<http://ct.callcenter-japan.com/campus>

### プログラム

#### ①センターにおける人材育成とは

- コールセンターは定着率が命
- コミュニケーター・ジャーニーを考える

#### ②採用制度の創意工夫

- 募集開始前の準備
- ここで働きたい！と思わせる面接術
- 大切な内定者を取りこぼさないために
- 成功に向けた受け入れ準備

#### ③成功率が上がる研修プログラム

- やっておくべき事前準備
- プログラムの構成要素
- 研修中のドロップアウトを防ぐ工夫
- 研修記録の重要性
- 仕上げのロールプレイ
- ライブコールにチャレンジ
- OJTの進め方
- トレーナーの成長を支援する

#### ④人材育成に必須の心技体を学ぶ

- できない人を、できる人にするのが教育
- 【体】人材育成の基礎知識
- 【心】純粋に相手の成長を願う
- 【技】信頼関係を築く指導・育成のスキル

※上記内容は予告なく変更することがあります



### 和泉 祐子

コールセンターの教科書プロジェクト共同主宰  
カルディアクロス 代表

上智大学 外国語学部卒。

1988年、米国企業の日本支社に入社。1994年、米国本社でのインターンシップでコールセンターと出会う。以後、テレマーケティングエージェントを皮切りにアパレル通販、オフィス文具、医療機器等の外資企業でセンター長を歴任。アワード受賞や表彰など、業界でも屈指の優良センターを築き、在職20年間で約2,200人の見学・聴講者を受け入れた。

組織づくり、人材開発、コミュニケーション等が得意分野。2015年「自分を育ててくれたコンタクトセンター業界への恩返し」をモットーに、独立を果たす。過去の実績を細解き、志・理論・スキルに落とし込んだ講演や研修・コンサルティンクを実施。自然な語り口で、惜しみなくノウハウを披露する気さくな人柄が万人の心を掴み、受講者からは感謝の声が絶えない。