

無料

コンタクトセンター 人材採用・育成 ソリューションセミナー

辞めない人材の採用 優秀な人材を辞めさせない育成

●コンタクトセンター人材の課題

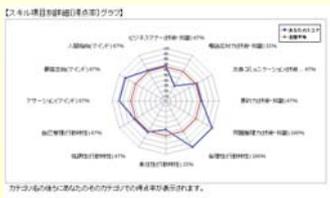
お客様と直接コミュニケーションするコンタクトセンター人材のクオリティはより高いものを求められている一方でオペレータの離職率の高さやセンター内での対応スキルのレベルが均等ではないなどの課題も多く聞かれます。

●人材の最適化ソリューション

今回のセミナーではコンタクトセンターで働く人が必要とする汎用的なスキルをコンタクトセンター標準スキルフレームワークに沿って育成する手法や具体的な研修の内容をご体験いただきます。またスキル診断と適性診断を活用した採用・適材適所配置によってセンター内の人材を最適化するソリューションもご紹介いたします。



適性・スキルを見極め最適配置、育成で成果をだす



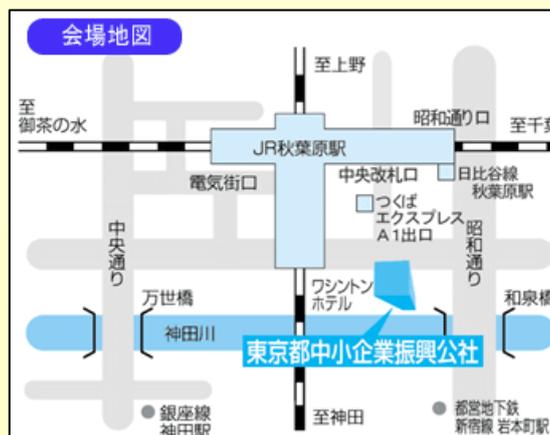
スキル項目	レベル	スコア	傾向
接客対応	Level 1	85	高
電話応対	Level 1	75	中
顧客対応	Level 1	90	高
問題解決	Level 1	65	中
品質管理	Level 1	70	中
業務改善	Level 1	55	低
チームワーク	Level 1	80	高
コミュニケーション	Level 1	95	高
情報処理	Level 1	60	中
英語	Level 1	45	低

新規に人材を採用しデビューさせるためには募集広告、面接、研修など膨大なコストがかかります。離職率を低下させ人材が定着すればこの採用コストを大幅にカットすることができます。

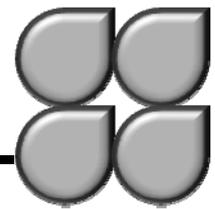
熟練した面接官でも面接だけで人材の本質を見抜くのは50%が限界と言われています。採用・配置において「面接」に加えて「適性診断」や「スキル診断」を活用することで人材の適性・スキルを見極め、センターの最適な人材配置が可能になります。

今回のセミナーではコンタクトセンター人材に特化した適職詳細分析を搭載した適性診断と標準スキルフレームワークに沿ってスキルレベルを診断する「コンタクトセンターレベルチェッカー」を活用した最新の診断育成ソリューションをご紹介いたします。

日時：2010年1月28日(水)
13:30~17:00(受付開始 13:00)
会場：東京都中小企業振興公社 3F 第3会議室
対象：経営者、
コンタクトセンターの運営、
教育・研修・採用ご担当者様
定員：20名
主催：株式会社ネクストエデュケーションシンク
参加費：無料



【無料】コンタクトセンター人材 採用・育成ソリューションセミナー



時間	講師	テーマ
第一部 13:30~15:40 (130分)	株式会社Y's ラーニング 代表取締役 浮島由美子	コンタクトセンターの人材像とスキル フレームワークによる研修体系づくり 「要約力」コース体験 お客様と直接コミュニケーションするコンタクトセンター人材のクオリティはより高いものを求められている一方でその一方でオペレータの離職率の高さやセンター内での対応スキルのレベルが均等ではないなどの課題も多く聞かれます。 セミナーではコンタクトセンターで働く人が必要とする汎用的なスキルの考え方、役割に沿ったスキルフレームの作り方、スキルフレームワークを活用した研修体系の作り方をご説明します。 また、ベースとなる具体的な研修の内容を一部ご体験いただき、本当に必要なスキルとは何かを体感していただきます。
第二部 15:50~16:30 (40分)	株式会社 ネクストエデュ ケーションシンク 代表取締役社長 斉藤実	適性診断「ASK Ver3.1N」と スキル診断「コンタクトセンターレベル チェッカー」を活用した採用育成ソ リューション わずか7分間で人材の本質を見極める最新の適性・適職診断「ASKver3.1N」と「コンタクトセンターレベルチェッカー」を利用した採用、適材適所配置、育成ソリューションをご紹介いたします。 人材配置の最適化で成果をあげ、なおかつ顧客満足度の高いコンタクトセンターを実現します。
質疑応答 体験会 16:30~17:00		最新の診断システムを実際にご体験いただけます。

セミナー申し込み

URL: http://www.nextet.net/seminar/cc_100128.html

定員になり次第
締切らせていただきます。

セミナー申込書 (FAXにてお申込みください)

FAX 03-5842-5147

お申込み締切日:2010年1月27日

すべての項目にご記入をお願い致します。

(株) ネクストエデュケーションシンク セミナー担当宛

会社名:	部署・役職:	
氏名/フリガナ: /	メールアドレス:	
住所:	TEL:	FAX:

【アンケート】

- 1.興味のあるプログラムは? 第一部 第二部 診断ツール体験 全部
 2.採用、面接、育成等でお困りの課題は?

[]

- 3.今後、弊社から最新の人財育成・研修・採用情報の載った「NET通信」(毎週1回経営者と人事・管理・教育ご担当者6,000名に配信)をお送りしてよろしいですか

はい いいえ

【個人情報の取り扱いについて】お客様にご登録いただきました個人情報につきましては、当セミナーに関する確認・連絡・当社情報のご提供の際に使用させていただきます。個人情報について削除を希望される場合はinfo@nextet.netまでメールにてご連絡いただけますようお願い申し上げます。なお、ご登録いただきました個人情報は、当社にて厳重に管理いたします。

【個人情報保護ポリシー】 URL: <http://www.nextet.net/cominfo/privacy.html>