

M021-L23

一歩一歩ステップアップ スーパーバイザー育成（ベーシック）

【主な受講対象者】 スーパーバイザー候補者 ～ スーパーバイザー

【開催日】 1日 【定員】 20人 （最少開催人員：3名）

研修概要（研修の目的）

- ☆スーパーバイザー候補者および新任スーパーバイザー（半年～1年）が対象です。
- ☆スーパーバイザーに必要な要素を総合的に学びます。
- ☆オプションとして、「課題の提出と添削」を実施します。

研修の期待効果

1. スーパーバイザーの職務と役割が理解できる
2. スーパーバイザーに必要な知識とスキル項目を認識する
3. チーム運営のあり方要員管理の視点が身につく
4. 業務管理
⇒管理指標に関する基本的な知識と手法を理解する
5. 人材育成
⇒人材育成のポイントと人材像の描き方を体験する

目次

1. 役割理解
 - 1) コンタクトセンターの役割
 - 2) スーパーバイザーの役割
2. スーパーバイザーに必要な知識とスキル
 - 1) 職業能力の考え方とITSS
 - 2) 関連知識
 - 3) ビジネスマネジメントと要員管理
3. 目標管理
 - 1) サービスデスクの管理指標
 - 2) 目標管理サイクル
4. 人材育成と能力開発
 - 1) コンタクトセンターの人材育成

Y'sラーニング株式会社

158-0098東京都世田谷区上用賀1-1-1-205 <http://yslearning.com>

※コース開催時間をご相談に応じます。
 ※目次内容はご要望によりカスタマイズいたします。
 お問い合わせ：<http://yslearning.com/>またはukishima@yslearning.com

