

M05-L45

## 組織の最大のパフォーマンスとは リテンションマネジメント

【主な受講対象者】 中堅 ～ 管理者、リーダー

【開催日】 1日 【定員】 30人 (最少開催人員：3名)

### 研修概要 (研修の目的)

リテンションとは「要員を維持する」こと

コンタクトセンター組織の要員対策は容易ではありません。ハイパフォーマーを育成し組織に引き留めるには、どのような観点の施策が必要なのか、運営方針、コミュニケーション、チームビルディング、風土対策等、多方面から検討します。

### 研修の期待効果

1. リテンションマネジメントの重要性を理解する
2. 組織風土、ESの測り方を考え、実践する
3. 部下の声分析に必要な「耳」と「声」のあり方を学ぶ
4. リテンションマネジメントのロジックを組み立てる

### 目次

1. リテンションマネジメントとは？
2. 組織の風土と規範
3. モチベーションとチームビルディング
4. ディジションメイキング
5. リテンション計画策定

**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

