

教育訓練(電話コミュニケーター職)

	1年目		2年目		3年目		4年目以降	
求めるレベル	指揮命令の下、基本的な業務を遂行できる。		指揮命令の下、独力で業務を遂行できる。		後輩の手本となる業務を遂行できる。		後輩の指導ができる。	
目的など	<ul style="list-style-type: none"> 派遣社員としての基本的行動を実践する 基本的な電話応対スキルを身につける 将来的なキャリアプランを考える 		<ul style="list-style-type: none"> 派遣先で自分らしく働き、活躍するための行動を実践する お客様応対に必要なスキルを磨く 3年経過後のキャリアを考える 				<ul style="list-style-type: none"> 後輩の指導ができる、またはスペシャリストとして活躍できる派遣社員としての行動を実践する 生涯を通じたキャリアプランを考える 	
時間数	入職時：1時間～ その他：4時間～		8時間~/年間		8時間~/年間		4時間~/年間	
入職時研修	社会人としてのルール	0.5H						
	コミュニケーターの役割と心構え	0.5H						
	コールセンターのマナーとルール	0.5H						
階層別研修			クレーム対応	3H	交渉力	3H	目標・計画の立案	3H
			モチベーションコントロール	1H	リーダーシップ	3H	マネジメント	3H
			メンタルヘルス	1H	ハラスメント	1H		
キャリア研修	キャリアデザイン自己理解・自己分析	1H	キャリアデザイン未来の自分		1H	入社5年目キャリア研修		1H
	キャリアデザイン考え方	1H	キャリアアップの考え方と磨き方		1H			
コミュニケーション研修	適切なコミュニケーション	1H	アンガーマネジメント		2H	コーチング		3H
	チームワーク	1H	アサーティブコミュニケーション		2H			
電話職テクニカル研修	Excel基礎		3H	Excel応用		3H		
	Word基礎		3H	Word応用		3H		
			ビジネス英会話				6H	
	電話営業の基本	1H	質問する力	1H	指標管理	2H	SVの基本	3H
	テレポのコツ	1H	伝える力	1H				