

キャリアアップに資する教育訓練内容

株式会社アライブ

キャリアアップ措置の種別 /訓練名	内容	左記訓練がキャリアアップ に資する理由
新規採用者研修 (1年目) 12H	社会人としての考え方、社会のルール、言葉遣い・敬語、電話対応、来客対応	社会人・組織人として最低限身に付けるべきビジネスマナーの基礎知識の習得、立ち振る舞い等の基本動作が体得できる。
電話対応基礎研修 (2年目) 6H	電話対応の鉄則、対応の基本スキル、電話の受け方・かけ方の基本、プラスアルファの気遣い	復唱とクッション言葉を修得する。場面に応じた対応をロールプレイングを通して実践し、仕事に活用できる応対力を身に付けることができる。
電話対応レベルアップ研修 (2年目) 6H	CS向上の意識、話し方のテクニック、信頼関係の構築	CS意識について改めて考え、聞き取りやすい話し方や正しい言葉遣いについて改めて確認する。また相手との信頼関係を築くコミュニケーションスキルを修得する。
スーパーバイザー研修～SVとしての役割 (3年目) 6H	スーパーバイザーとは、業務遂行・管理における役割、教育・指導者としての役割、目標の立て方、指示の出し方、リスク管理	スーパーバイザーとしての役割を知るとともに、リスク管理、指導方法、目標設定等の基本を習得することができる。
スーパーバイザー研修～SVとしてのマネジメントを向上させる (3年目) 6H	スーパーバイザーに求められる役割・能力、接し方、問題解決、行動計画	判断、育成能力、問題解決力を軸にマネジメント力を身に付けることができる。
コールセンターの品質対応研修 (4年目以降) 6H	KPIの意識、数値目標、生産性・収益性・品質・人材管理	KPI指標の意識について正しく理解し、現場で活用できるようになる。