

電話対応管理者・育成担当者向け

西日本

電話対応における モニタリング・コーチング研修

本研修では、「管理者」に必要なモニタリング・コーチングの知識・スキルを習得していただきます。

【ポイント】

- ① モニタリングの知識を学んだ後、研修内でモニタリングを実践し、体験する。
- ② コーチングの知識スキルを学んだのち、研修内でコーチング指導のロールプレイングを行う。

【プログラム】

当日のプログラム、スケジュールは次ページをご覧ください。

【講師】

株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子 氏

※講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2025年2月5日(水)

10:00~17:00

OMMビル2階 会議室204・205

(大阪府大阪市中央区大手前1-7-31)

交通:京阪本線 [天満橋駅東口・大阪メトロ谷町線 [天満橋駅北改札より
OMM地下2階に連絡

対象

お客さま相談室・サポートデスク・受注センターなどの管理者、育成ご担当者
※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。

受講料 (税込み)

25,300 円:正会員および正会員の所属企業社員
34,100 円:未加入企業の方 (正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

20名 <最少催行人数 10名>
※最少催行人数に達せず中止になる場合は、1週間前までにご連絡します。

締切日

1月21日(火)
※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

2月4日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

昼食時にお弁当とお茶を用意しています。

問い合わせ先

ACAP 大阪事務所 TEL: 06-6943-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

| | |
|-----------|--|
| 9:45~9:55 | 受付 |
| 10:00 | <開講> |
| | <オリエンテーション> ・本研修の進め方 ・講師自己紹介 等 |
| | <モニタリング> ・モニタリングとは ・モニタリングシートの理解 ・モニタリング実践 |
| | <コーチング> ・コーチングとは ・コーチングとティーチングの使い分け ・コーチングに必要な3つのスキル -傾聴 -承認 -質問 ・コーチング実践 |
| | <まとめ> ・まとめと質疑応答 |
| 17:00 | <閉講> |

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

講師紹介



中尾 知子 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社セゾンパーソナルプラス専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講演や研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。

交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。