



パーソルワークスデザインの
[ヘルプデスク／コールセンター]

**スタッフ・リーダー
教育サービス**

TRAINING



パーソルワークスデザイン

PERSOL



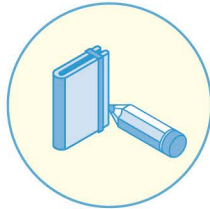
ヘルプデスク／コールセンター窓口で こんなお悩みはありませんか？

PROBLEM 1



窓口対応未経験の
メンバーが多いため
**基礎的な知識を
身につけさせたい**

PROBLEM 2



スキルアップのために
研修を行いたいが
**ノウハウがないため
どうすれば良いか
分からない**

PROBLEM 3



ビジネスマナーや
話し方などを身につけて
**ユーザーが気持ちよく
問い合わせできる
環境を作りたい**

PROBLEM 4



研修の種類が
多すぎて、
**どんな教育を
選べば良いか
分からない**



パーソルワークスデザインの

スタッフ・リーダー教育サービス

貴社のヘルプデスク業務をサポートいたします

01



20年を超える運用ノウハウ

20年以上のヘルプデスク運用ノウハウをベースとした、【現場の運用状況】を考慮した研修を行います。机上論だけではなく、実際の運用形態に合わせた教育をいたします。

02



対応品質の専門家が実施

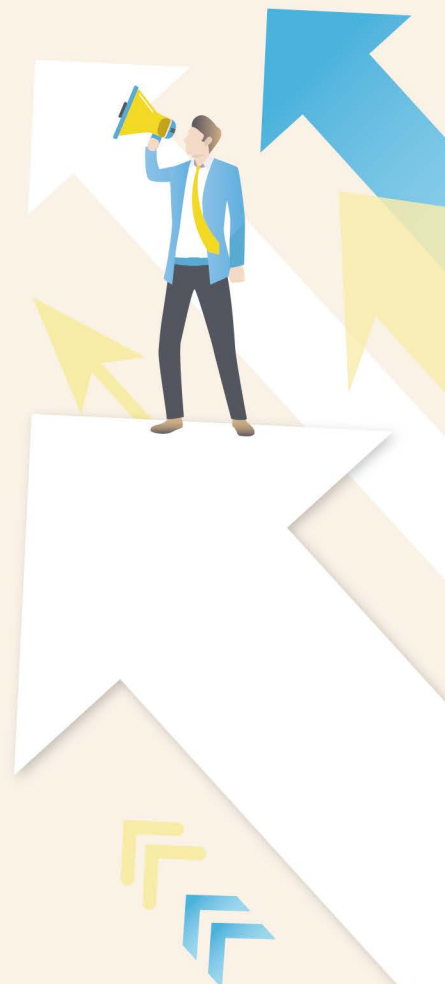
顧客視点での対応品質を熟知したHDI-Japan国際認定インストラクターによる研修を実施いたします。

03



要件に応じたカスタマイズ

レベル・期間・場所など、お客様環境を考慮した上で最適な研修をご提案いたします。ディスカッション・ワークショップ等も交えた、双方向型の研修を提供いたします。



SERVICE サービスの仕組み ※下記は一例です

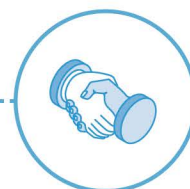
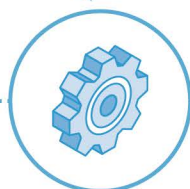
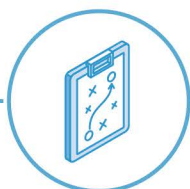
「メンバーに研修を行いたい、何を行えばいいかわからない..」
「複数種類の研修から選びたい..」といった声にお応えして、複数の研修をご用意しております。

01/ 課題の確認



03/ カスタマイズ

窓口のサポート内容にあった内容にカスタマイズします



02/ 研修メニューの選択

04/ 研修実施

コールセンター

- サービスマインド研修 顧客視点を意識したサービスマインドを醸成する
- ロールプレイング研修 応対・ロールプレイングを通じて自らの課題を理解する
- モニタリング担当育成研修 評価方法の理解やフィードバック方法を学ぶ
- クレーム研修 クレーム発生時の考え方や対応方法を学ぶ

ヘルプデスク

- ヘルプデスク研修(基礎編) ヘルプデスク対応の基礎を学ぶ
- ヘルプデスク研修(問題解決編) 問題解決に必要な考え方を身につける

窓口のサポート内容に合わせて研修をカスタマイズいたします

CURRICULUM 教育カリキュラム例



ヘルプデスク研修<基礎編>

時間 1日間

対象 スタッフ向け

概要 ヘルプデスクの仕事内容・心構えなど基礎を習得したい

モニタリング担当育成研修

時間 1日間

対象 リーダー向け

概要 モニタリングを効果的に行うスキルを身につけたいスーパーバイザー/チームリーダー

Q&A よくあるご質問

Q1. オンラインで実施可能ですか？

A 可能です。

Q2. 土日・夜間の研修も可能ですか？

A 可能です。開催日時についてはご相談ください。

Q3. 研修を依頼してから実施までにどのくらいの期間が必要ですか？

A 標準の研修であればご発注後2週間程度で実施可能です。複数の研修を行う場合には要相談となります。

Q4. 1回の受講人数の目安はどれくらいでしょうか？

A 双方向型の研修のため、6名程度を推奨しております。



PERSOL

パーソルワークスデザイン

ヘルプデスクに関するお悩みは
パーソルワークスデザインにお気軽にお問い合わせください

お問い合わせ

パーソルワークスデザイン株式会社

〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
サービスデザイン本部 営業部 〈TEL〉03-5960-7335

パーソルワークスデザイン 教育

検索