

コン検 スーパーバイザー資格試験対策講座（2日間） シラバス

	内容・テーマ	講義のポイント・演習等の展開内容
1日目		
1	研修目的の理解、概要	研修目的の理解、講師紹介 参加者自己紹介
2	コン検資格制度とCMBOK	コンタクトセンター検定試験の背景 SV資格試験の概要
3	CMBOK2.0フレームワーク	CMBOK2.0のフレームワークの構成 コンタクトセンターを取り巻く利害関係者 コンタクトセンターマネジメントの定義
4	コンタクトセンター戦略(ST)	企業の経営戦略とコンタクトセンター コンタクトセンター戦略の果たす役割 他の分野に与える影響の理解
5	カスタマーサービス(CS)	サービスの特性・サービスサイエンスの理解と、 コンタクトセンターにおけるカスタマーサービスの関係 カスタマーサービスの概要 新しいチャネルの対応 顧客の声(VOC)と顧客ロイヤルティ
6	コンタクトセンター戦略とその実践 (CR)	コンタクトセンター戦略とCRM活動の関係 CXM、CEMの取り組みの重要性 ビッグデータとコンタクトセンター
8	オペレーション(OP)	オペレーションマネジメントの構成 予測・要員管理・シフトの手法と運用 モニタリングの手法と運用 業務改善活動の手法 学習する組織の構築 オペレーションのその他の分野
7	1日目のまとめ	1日目のまとめ・質疑応答・演習