

## CMBOK2.0を活用する面談・フィードバック研修(SV向け)

	学習時間	内容・テーマ	講義のポイント・演習などの展開内容	CMBOK2.0 該当箇所
1	0.5	研修目的の理解、概要	研修目的の理解、講師紹介 参加者の自己紹介 研修のロジスティックス説明	
2	0.5	コンタクトセンターの人事と評価 CMBOK2.0 ヒューマンリソースマネジメント	コンタクトセンター戦略に基づく人事戦略の重要性 CMBOK2.0 ヒューマンリソースマネジメントの概要 コンタクトセンターの人事評価項目	HR・ST
3	0.5	コンタクトセンターで行う面談・フィードバックの 対象項目とその実践	コンタクトセンターの職能スキル 個人の資質と行動 面談における事実情報伝達の重要性	HR・PE PC・PA
4	1.0	評価面談の基本と実践	面談の基本構造 効果的な面談実施の基本となる信頼関係構築 定期面談・評価面談のポイント 言語情報・非言語情報の効果 CMBOK2.0を活用した具体的面談の方法	HR・PE PC・PA
5	1.0	行動変容を促すフィードバックの基本と実践	問題行動の是正を促すフィードバックのポイント モニタリングフィードバックのポイント CMBOK2.0を活用した具体的フィードバックの方法 フィードバックにおける焦点のあてかた	HR・PE PC・PA
6	0.5	課題と事例の共有 ケーススタディ	参加者の課題共有 改善事例共有 ケーススタディによる参加者の課題解決	HR・PE PC・PA
7	1.5	面談・フィードバック演習	ケース別ロールプレイング ロールプレイングの振り返り 自分の面談の強み・弱みを把握する	HR・PE PC・PA
8	0.5	アンケート・質疑応答		





