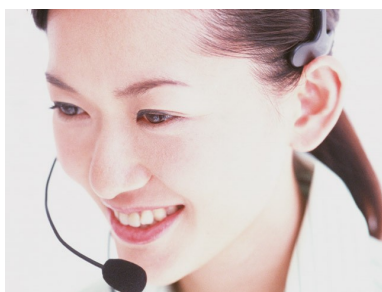


コールセンタースキルアップ講座

■ カリキュラム内容

	午前(10:00~12:00)	午後(13:00~16:00)
1日目	パソコン基礎講座 ・パソコンの基礎知識 ・タッチタイピングの基本	コールセンターの業務理解 ・コールセンターの業務の概要、形態 ビジネスマナー ・ビジネスマナーの基本、必要性
2日目	パソコン基礎講座 ・WINDOWSの基本、ファイル管理 ・タッチタイピングの演習	ビジネスマナー ・表情、態度、言葉遣い コミュニケーションスキル ・コミュニケーションとしての心得
3日目	パソコン基礎講座 ・タッチタイピングの演習 ・EXCELの基本操作、データ入力	コミュニケーションスキル ・コミュニケーション能力 ・ワードトレーニング
4日目	パソコン基礎講座 ・タッチタイピングの演習 ・EXCEL…編集、計算式	オペレータ基礎講座 ・応対用語、ビジネス電話の基本応対
5日目	パソコン基礎講座 ・EXCEL…関数	オペレータ基礎講座 ・ビジネス電話の基本応対、クレーム対応、 個人情報保護
6日目	パソコン基礎講座 ・EXCEL…表作成	オペレータ基礎講座 ・ロールプレイング(電話のかけ方、受け方)
7日目	パソコン基礎講座 ・EXCEL…データベース機能 ・インターネットの活用	オペレータ基礎講座 ・ロールプレイング(事例研修) ・Skype(スカイプ…音声通話ソフト)を使用した ロールプレイング
8日目	パソコン基礎講座 ・電子メールの基本操作、ビジネスメールの作成	オペレータ基礎講座 ・Skypeを使用したロールプレイング
9日目	オペレータ基礎講座 ・Skypeを使用したロールプレイング	企業説明 ・コールセンター企業説明会
10日目	就職対策講座 ・履歴書・職務経歴書の書き方、面接指導	企業説明 ・コールセンター企業説明会

※ やむを得ず日程を変更することがあります。



■ お申し込み・お問合せ

学校法人 都城コア学園

都城コアカレッジ

〒885-0006 宮崎県都城市吉尾町77-3

Tel.0986-38-4811 Fax.0986-38-4810

E-mail mca_yshr@core.ac.jp