



コミュニケーター役割と心構え



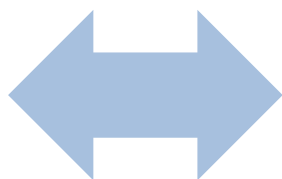
<研修のポイント>

- ・ コールセンターを理解する
- ・ クライアント・顧客の要求を知る
- ・ コミュニケーターの心構え

コールセンターの呼称

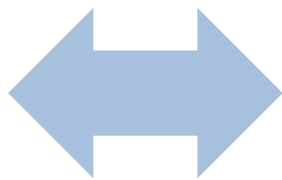
コールセンター

コンタクトセンター

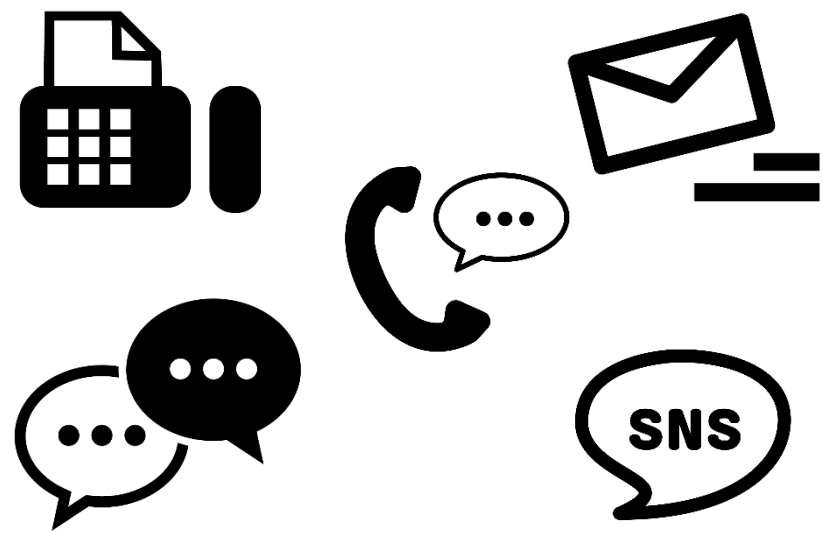


コールセンターの呼称

コールセンター



コンタクトセンター



コミュニケーターの呼称

- オペレーター
- エージェント
- CSR (Customer Service Representative)
- TSR (Telephone Service/Sales Representative)
- マーケッター
- レップ (Representative)
- クルー
-