



【コールセンターの マネジメントスタッフの8つの心構え】

コールセンターのマネジメントスタッフの役割は

センター長

マネージャー

スーパー
バイザー

リーダー

スタッフのマネージメント（管理）と育成は
マネジメントスタッフ全員の役割



センターのクオリティー（質）に大きく影響



あなたは
管理者
（上長）

1 – 売上の確保は全員の目標です。 加えてお客様(クライアント)の満足を考えましょう。

■ 通信販売の受注センター ⇒ 売上げに対する責任

■ メンテナンスなどのサポートセンターで
あっても役割はお客様サービス ⇒ 結果が売上げに繋がる

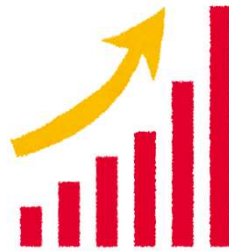


売上げを達成する責任は
マネジメントスタッフの大きな役割

1 – 売上の確保は全員の目標です。 加えてお客様(クライアント)の満足を考えましょう。

■ 通信販売の受注センター ⇒ 売上げに対する責任

■ メンテナンスなどのサポートセンターで
あっても役割はお客様サービス ⇒ 結果が売上げに繋がる



売上げを達成する責任は
マネジメントスタッフの大きな役割

現場スタッフのお客様対応