

窓口リーダー研修

研修目的	窓口リーダーを対象に、顧客満足度向上や職場活性化におけるリーダーの役割・重要性の確認やスキルアップのポイントを学び、活気ある店舗づくり・窓口推進力の向上につなげる。
受講対象	各店舗の窓口でリーダーシップを発揮し、窓口担当者をチームとしてまとめ、応対品質、推進力の向上を図りたい窓口担当者 ≪メインターゲット≫ 窓口リーダー 窓口リーダー任用前の「窓口セールス研修」受講済で窓口業務経験3年以上の担当者
受講人数	推奨：24名（上限：36名まで）
研修日程	1日
研修講師	ビジネスコンサルタント

【研修プログラム】

	10	11	12	13	14	15	16	17	
研修内容	開講挨拶 オリエンテーション 窓口リーダーの機能・役割	(グループワークあり) 窓口リーダーに期待される役割	(昼食)	顧客満足度と職場活性化	(グループワークあり) 窓口応対・推進に対する対応	(ロープレあり) 窓口リーダーとしての窓口ミーティング	(グループワークあり) 窓口リーダーのチーム運営	(グループワークあり) アクションプランの設定	閉講挨拶
時間	10 15 25	90	60	10	60	70	20	50	10

事前課題	なし
事後課題	なし