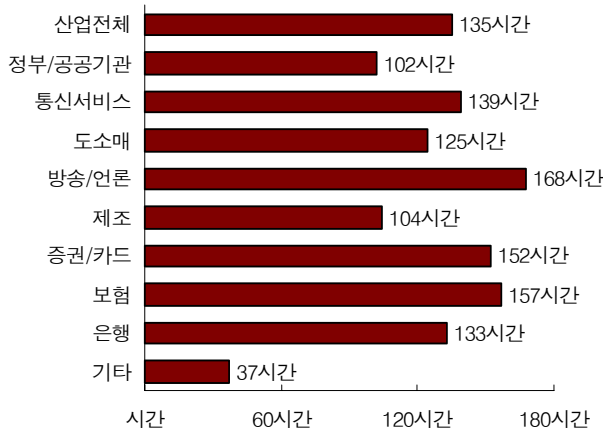


콜센터 신입 상담원 교육시간



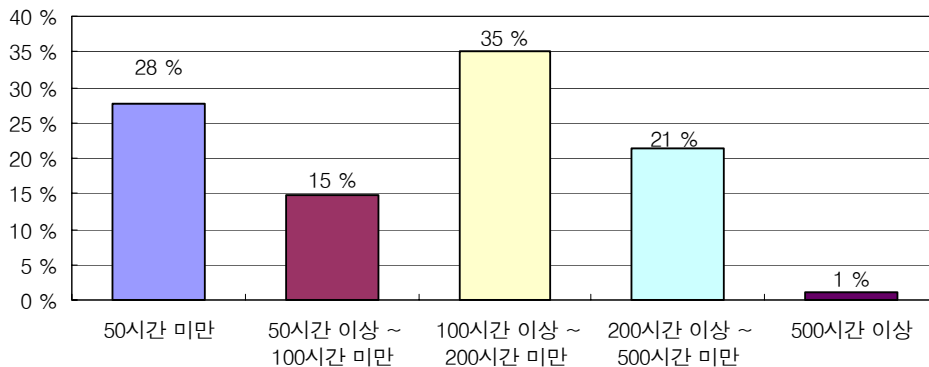
국내 콜센터에서는 신입 상담원의 교육에 대략 2주 정도를 소요하고 있는 것으로 나타났다.

퍼듀 대학교의 연구에 따르면, 교육기간이 상담원 이직 감소에 큰 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 많은 교육과 재교육을 하는 콜센터는 그렇지 않는 콜센터와 비교하여 절반도 되지 않는 이직률을 보이고 있다. 따라서 상담원

<그림1> 신입 상담원 교육시간

의 신입 교육뿐만 아니라 지속적인 재교육과 집중교육 프로그램들이 개발되어야 할 것으로 보인다.

콜센터에서 상담원 교육시간은 100시간이상에서 200시간미만이 35%로 가장 높은 비율을 보이고 있다.



<그림 2> 상담원 교육시간 분포