



Zarządzanie jakością w środowisku Contact Center

Zapraszamy!

Środowisko Contact Center to obszar, gdzie nieustannie toczy się „walkę” o podniesienie poprawę szeroko rozumianej jakości obsługi – ma to służyć podnoszeniu wyników sprzedażowych, poprawie satysfakcji Klientów, obniżeniu rotacji pracowników oraz poprawie ich zadowolenia z wykonywanej pracy.

Miejsce
Warszawa

Cena
800 zł

Kontakt
601 493 296
info@commone.pl

Cele szkolenia

1. Wskazanie roli i funkcji zarządzania jakością w obszarze Contact Center
2. Prezentacja najbardziej efektywnych narzędzi zarządzania jakością. Wskazanie najważniejszych zalet i wad
3. Kształtowanie umiejętności analizy wybranych procesów jakościowych (określanie kluczowych mierników efektywności danego procesu, przypisanie właścicieli procesu, określanie zwrotu z ponoszonych nakładów)

Najważniejsze korzyści dla uczestników

Po szkoleniu uczestnicy będą:

1. Znać najskuteczniejsze metody i narzędzia zarządzania jakością
2. Rozumieć szeroki kontekst zarządzania jakością, jego wpływ na zarządzanie operacyjne oraz koszty funkcjonowania całego Contact Center
3. Posiadać wiedzę, jak analizować obecny poziom jakości realizowanych usług, jak wdrażać zmiany oraz monitorować ich efekty.



Profil uczestnika

Szkolenie jest kierowane do osób, które w obszarze Contact Center są odpowiedzialne za zarządzanie operacyjne (m.in. managerowie CC oraz team liderzy) lub zarządzanie jakością (managerowie ds. jakości, trenerzy, coachowie)

Stosowane metody

Wprowadzenie do omawianych treści w formie dyskusji uczestników, prezentowane metody i narzędzia ćwiczone w formie zadań grupowych. Wspólna prezentacja wyników i wniosków. Większość czasu to praca w małych grupach (60% czasu szkolenia).

Trener

Piotr Skrzypek. Wieloletnie doświadczenie w pracy w działach Contact Center (w roli Project Managera, Key Account Managera i Z-cy. Dyrektora Contact Center). Zarządzanie różnymi zespołami (w tym obejmującymi ponad 500 osób), współpraca z czołowymi firmami globalnymi i krajowymi w zakresie obsługi Klientów. Realizacja wielu projektów jakościowych, operacyjnych i rozwojowych .

Ponad to kilkuletnie doświadczenie akademickie i szkoleniowe w obszarze zarządzania, zarządzania strategicznego i operacyjnego, zarządzania projektami, usprawniania procesów (w tym procesów jakościowych).

Liczebność grupy

8-14 osób



Czas trwania

2 dni

Program szkolenia

Wstęp

Zasady współpracy w czasie warsztatów

Omówienie treści warsztatów

Polecana literatura

„Poznajmy się lepiej”

Zarządzanie procesami – wstępne informacje

Omówienie specyfiki Contact Center w zarządzaniu jakością

Zarządzanie jakością w Contact Center

Powiązanie operacyjnych i jakościowych elementów zarządzania

Kluczowe mierniki operacyjne i jakościowe – targety, oczekiwane poziomy realizacji,

Polityka szkoleniowa i treningowa – planowanie, weryfikacja skuteczności

Najbardziej skuteczne i interesujące elementy z pogranicza ISO, COPC, SixSigma

Praktyczne wymiary zarządzania jakością w Contact Center

Długookresowe planowanie treningów i szkoleń

Metody ocen i efektów pracy trenerów

Wewnętrzne metody oceny pracy jakościowej (formularze jakościowe, Mystery Client)

Zewnętrzne oceny pracy jakościowej (First Contact Resolution, ocena satysfakcji, ankiety)

3 | 4



Mierniki oceny i skuteczność realizowanych działań jakościowych

Uwaga: Wszystkie omawiane narzędzia i metody zarządzania projektami są ilustrowane rzeczywistymi, biznesowymi przykładami. W większości wykorzystywane są ćwiczenia warsztatowe zbliżone do rzeczywistości biznesowej uczestników.

