

## Zarządzanie telefoniczną obsługą klienta

### Kontakt z klientem kluczem do sukcesu twojej firmy

#### → Prowadząca

Agnieszka Wojsznis (home.pl)

#### → Dla kogo przeznaczony jest kurs

Ukończenie ścieżki zapewnia kompleksowe przygotowanie do pracy w charakterze menedżera zespołów contact center.

#### → Cele szczegółowe kursu

Zajęcia będą się koncentrować na praktycznych aspektach zarządzania strukturami operacyjnymi różnego szczebla. Wykłady obejmują szeroki i kompletny zakres zagadnień istotnych dla praktycznego zarządzania contact center w zakresie wszystkich funkcji biznesowych, jakie aktualnie takie jednostki realizują na rynku (zaczynając od prostych działań telemarketingowych, a kończąc na zaawansowanych funkcjach obsługi klientów za pośrednictwem social media oraz procesów wspierających typowych dla centrów usług wspólnych).

#### → Wiedza, jaką zdobędziesz

- Zarządzanie strukturami contact center
- Technologia i narzędzia contact center
- Budowanie kompetencji menedżera contact center
- Zarządzanie zespołem
- Sprzedaż w telefonicznej obsłudze klienta
- Aspekty prawne i bezpieczeństwo działalności contact center

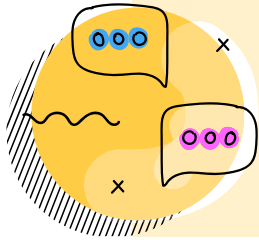
#### → Umiejętności, jakie zdobędziesz

- Praktyczne budowanie struktur obsługi klienta
- Rekrutowanie i prowadzenie zespołów contact center



## Harmonogram zajęć

Data	Godzina	Temat zajęć
15.07	16:30	KPI menedżera CC, statystyka w CC, sprawne raportowanie w CC – wymiar organizacyjny, szacowanie w CC, w tym modele Erlanga, osobisty system raportowania menedżera CC.
23.07	16:30	Nowoczesne technologie w CC, różnorodność systemów CC, narzędzia wspierające zarządzanie jakością w CC, praktyczne wykorzystanie narzędzi.
30.07	16:30	Przywództwo – kluczowe kompetencje lidera, przywództwo w praktyce CC, organizacja pracy własnej, etyka w biznesie CC, negocjacje, etykieta biznesu, największe wyzwania menedżera CC, zarządzanie stresem i czasem, analiza przejawów i przyczyn nieprawidłowości w organizacji pracy, zarządzanie czasem, usprawnianie organizacji czasu pracy.
05.08	16:30	Kluczowe kompetencje pracownika CC, rekrutacja w CC, standardy oceny pracy i zasady udzielania informacji zwrotnych, employer branding w branży CC, onboarding, style zarządzania, teorie motywacji, zarządzanie satysfakcją pracowników.
06.08	16:30	Zarządzanie strategiczne w CC, funkcje zarządcze, praktyka budowy struktur organizacyjnych, współpraca z działami zewnętrznymi wobec CC, systemy jakości i certyfikacji, standardy tworzenia i utrzymania lokalizacji CC, telepraca, finanse w CC, ROI projektów CC, zarządzanie jakością.
13.08	16:30	Prawo marketingu – przegląd kluczowych elementów systemu prawnego istotnych w działalności CC, prawo regulujące stosunek zatrudnienia w działalności CC, prawo ochrony danych osobowych.
19.08	16:30	Zarządzanie projektami w CC, mapowanie procesów CC, outsourcing CC, zarządzanie zmianą, zarządzanie procesami CC.
Do ustalenia	-	Indywidualne konsultacje



# Program szkoleń z zakresu kompetencji miękkich

## → Prowadzący

Joanna Waclawczyk (home.pl), Anna Miśko (home.pl), Łukasz Sokal (home.pl), Małgorzata Tylec-Gusakov (FIT Recruitment)

## → Cel główny

Podczas szkoleń w ramach ścieżek specjalistycznych (programowanie, grafika, marketing i obsługa klienta) zdobędziecie wiedzę merytoryczną. Dodatkowo chcemy wyposażyć Was w kompetencje, które rozwiną Waszą samoświadomość, a tym samym sprawią, że będziecie bardziej efektywni w swojej pracy. Przekażemy Wam także wiedzę, dzięki której będziecie mogli skutecznie szukać pracy czy odnaleźć się na obecnym rynku pracy.

Szkolenia poprowadzimy wspólnie z naszym Partnerem, Fit Recruitment, agencją doradztwa personalnego. Ta część kursu jest dla wszystkich uczestników – niezależnie od tego, jaką wybierzeecie specjalizację.

## → Cele szczegółowe kursu

### WIEDZA:

- Skuteczne metody poszukiwania pracy
- Jak przygotować się do rozmowy rekrutacyjnej
- Czym są pozycje życiowe i dlaczego warto budować pozycję: ja ok, ty ok
- Dlaczego feedback jest ważny, jak go dawać skutecznie
- Na czym polega Teoria Kolorów
- Czym jest analiza transakcyjna i jak pomaga w życiu
- Czym jest kreatywność i czy można się jej nauczyć

### UMIĘJĘTNOŚCI:

- Jak napisać dobre CV
- Jak budować pozytywny wizerunek własnej osoby
- Jak dokonać autoanalizy – bilansu umiejętności i kwalifikacji zawodowych
- Jak diagnozować swoje kompetencje w kontekście dalszej pracy zawodowej
- Jak dawać i przyjmować informację zwrotną
- Jakie są typy osobowości, jak je rozpoznać, jak dobrać do nich odpowiednie formy komunikacji
- Rozpoznawanie pozycji życiowych, w jakich się znajdujemy i sposoby radzenia sobie z nimi
- Jak wiedza z zakresu analizy transakcyjnej pomaga w skutecznej komunikacji
- Techniki, które rozwijają kreatywność



## Harmonogram zajęć

Data	Godzina	Temat zajęć	Opis zajęć
25.05	16:30 - 18:30	home.pl #nowystart - czyli co?	Prezentacja i omówienie celu programu, zakresu, zasad, przedstawienie trenerów.
01.06	16:30 - 18:30	Wszyscy jesteśmy kolorowi	Co to jest teoria kolorów, dlaczego pomaga w komunikacji. Instrukcja obsługi poszczególnych kolorów.
08.06	16:30 - 18:30	PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI HEAD-HUNTERÓW dla kandydatów ubiegających się o pracę. Perspektywa agencji rekrutacyjnej	Praktyczne wskazówki dotyczące poszukiwania pracy, pisania CV, jak budować pozytywny wizerunek własnej osoby, jak przygotować się do rozmowy kwalifikacyjnej, jak diagnozować swoje kompetencje w kontekście dalszej pracy zawodowej, jak dbać o swoją samoświadomość i brać odpowiedzialność za swój rozwój zawodowy.
15.06	16:30 - 18:30	Czego szukają firmy u kandydatów podczas rozmowy rekrutacyjnej. Jak możesz się do niej przygotować. Perspektywa wewnętrznego działu HR	Na co zwracamy uwagę analizując aplikacje kandydatów, jak wygląda rozmowa rekrutacyjna, na jakie pytania warto się przygotować, co badamy podczas rozmowy rekrutacyjnej. Twoja lista zadań do zrobienia przed rozmową rekrutacyjną.
22.06	16:30 - 18:30	Pozycje życiowe i gry psychologiczne	Co decyduje o tym, że się dobrze komunikujemy, co to znaczy, że dobrze się komunikujemy. Opowiemy o założeniach Analizy transakcyjnej i pozycjach życiowych.
29.06	16:30 - 18:30	Feedback jest fajny	Dlaczego feedback jest ważny? Jak dawać feedback? Jak go przyjmować?
06.07	16:30 - 18:30	Kreatywność - czy trzeba się z nią urodzić?	Czym jest kreatywność? Metody i techniki pobudzające kreatywność
Do ustalenia	-	Indywidualne konsultacje	Przejrzymy Twoje CV i damy Ci wskazówki, co zmienić, pomożemy Ci przygotować się do rozmowy rekrutacyjnej, odpowiemy, jakie pytania mogą się pojawić na rozmowie. Przećwiczymy „na sucho” taką rozmowę. Poza częścią HR-ową damy Wam też praktyczne wskazówki od osób sprawdzających Waszą wiedzę merytoryczną.

# home.pl #nowystart

