

MUNKATÁRSOK VEZETÉSE A CALL CENTERBEN

Hogyan növelheti csapata hatékonyságát,
produktivitását és teljesítményét?

2 napos vezetői képzés | 2016. február 15-16.



A TRÉNING TARTALMÁBÓL

1.
NAP

➤ **A Call Center szerepe az ügyfélkapcsolatokban**
A Call Center helye, szerepe és funkciója a vállalat életében

➤ **Az Ön szerepe, mint vezető személy**
Stratégiák az eredményorientált munkatársi vezetéshez

➤ **Értékelő párbeszéd vezetése**
Vezérfonal az eredményes munkatársi beszélgetésekhez

➤ **Hatékony tervezés Ön és munkatársai részére**
Műszakbeosztás tervezése a Call Centerben

2.
NAP

➤ **A megfelelő munkatársak megtalálása és fejlesztése**
Kompetencia, képességek, készségek, üzleti potenciál beazonosítása

➤ **Fluktuáció csökkentése**
Motiválás, konfliktusokkal szembeni megoldási stratégiák alkalmazása

➤ **A munkatársak teljesítményének növelése**
Siker, elismerés, felelősség, karrier



A képzés szakembere:

Katona Erzsébet, az ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft. ügyvezetője

MUNKATÁRSOK VEZETÉSE A CALL CENTERBEN

Hogyan növelheti csapata hatékonyságát, produktivitását és teljesítményét?

A két napos tréningprogram a résztvevőknek abban nyújt támogatást, hogy a gyorsan változó ügyfél és vállalati elvárások tükrében a Call Centert, mint vállalati szervezeti egységet **hogyan tudják még szervezettebben, eredményesebben és egyúttal „emberközpontúan” működtetni.**

A tréningprogram **gyakorlatorientáltan** közelíti meg az általános **vezetői feladatokat** „lefordítva” a call centerben végzett vezetői munkára, módszerekre. Fontos, hogy a **vezetői kommunikáció** a feszített körülmények között is **motiváló és támogató** és egyúttal **megoldás orientált** legyen, ezért ennek **gyakorlása a tréning kiemelt része.**

A hatékony munkaszervezés minden munkahely lételeme, a **call center** igen **érzékeny terület** a közvetlen és „élő” ügyfélkapcsolat révén. Éppen ezért a **hatékonyságot és a termelékenységet** éppen úgy **szem előtt kell tartani**, mint a **minőségi mutatókat**, ezért a kapacitás tervezés szempontjaival mélyebben is foglalkozunk a tréningen.

Fontos része a tréningnek a vezetői kommunikáció során az **egyéni erősségekre való építés**, ezért a második napon a fő vezérfonal a munkatársakkal folytatott **konstruktív megbeszélés gyakorlati kivitelezése.** Az érzelmek szerepe, helyes kezelése a kommunikáció folyamatában fontos, hogy vezetői szinten tudatosan történjen. Ennek érdekében az **egyéni konfliktuskezelési stílusok vizsgálatával és szituációs gyakorlatok segítségével** saját élményt szereznek a résztvevők az asszertív konfliktuskezelésről.

A **munkatársak együttműködésének fejlesztése, elősegítése** érdekében fontos a munkatársak megküzdő képességeire való támaszkodás, amelyhez a fejlesztő feladatokon túl, közösen végzett pozitív élményekre is szükség van. Mindezt a résztvevők is átélhetik a **jókedvű, oldott hangulatú, interaktív gyakorlatokkal, csoportos feladatokkal élményközpontúvá tett kétnapos tréningprogram** során.



A képzés szakembere:

Katona Erzsébet, az ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft. ügyvezetője

Katona Erzsébet az ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft. ügyvezetője, ügyfélkapcsolati területen évtizedes szakmai tapasztalatokkal rendelkezik.

Az ügyfélszolgálati telefonos és személyes szakmai képzésének bevezetésében és oktatásában aktívan vett részt 2003-tól. **Aktív oktató** szakmai OKJ képzésben, pszichológiai, ügyfélkezelési, kommunikációs területeken.

Vállalatok számára közel másfél évtizede **ügyfélkapcsolati kommunikációs területeken** fejlesztő tréninget tart. Az ügyfélkapcsolatok fejlesztését vállalkozásukban a Call Center technológia alkalmazásával is kiegészítették.

Gyógypedagógusként számos kompetenciát, képességet, készséget mérő és fejlesztő módszerrel dolgozott, melyet tovább fejlesztett az ügyfélkapcsolatokkal foglalkozó munkatársak és vezetőik fejlesztése érdekében. **Ügyfélkapcsolati fejlesztő központjukban** (a telefonos és személyes) vevő-ügyfélszolgálatok minőségbiztosítása, valamint az employee branding (munkatársi márkaképviselés) érdekében a kiválasztás, képzés, tréning kiemelten fontos szakmai terület.

A **marketing és piackutatási kampányok szakszerű kivitelezése** szintén egyik kedvenc területe, amelynek erős szakmai alapját képezi több mint 150 féle kampány teljes körű lebonyolítása.

Ügyfélkapcsolati tanfolyamaikon több ezer hallgató vett részt, vállalati vezetőktől az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársakig vegyesen. Számos ügyfélkapcsolati témájú cikket írt, amelyek több szakmai lapban is megjelentek, valamint számos szakmai előadást tartott különféle konferenciákon.

Növelje csapata produktivitását, hatékonyságát és teljesítményét

1.
NAP

I. A Call Center szerepe a ügyfélkapcsolatokban

A Call Center helye, szerepe és funkciója a Cég életében

I.1. A minőségi ügyfélkapcsolat

- Az ügyfélorientált cégfilozófia
- Az ügyfél és vevőkezelési stratégia
- Az ügyfélkapcsolat minőségi kritériumai
- Az ügyfélkapcsolati csatornák
- A Call Center, mint a vállalat tudásközpontja
- A Call Center helye, szerepe és funkciója a Cég életében
 - ügyfélszolgálat
 - marketing
 - értékesítés
- A Call Center technológia lehetőségei a minőségi ügyfélkapcsolat támogatásához
- A front office és a back office csoportok hatékony együttműködése

II. Az Ön szerepe, mint vezető személye

Stratégiák az eredményorientált munkatársi vezetéshez

II.1. Vezetői ideál és vezetési stílusok

- A vezető szerepe a Call Centerben – feladatok és hatáskörök
- Fontos stratégiák a munkatársak eredményorientált vezetéséhez
- A permanens vezetési feladatok négy lépcsője
- Akció orientált vezetés
- Helyzetfüggő vezetés
- A coach szemléletű vezetés

Gyakorlat (brainstorming): A vezetői ideál

III. Munkatársak lojalitásának és a munkavégzés hatékonyságának növelése

Az eredményes munkatársi beszélgetések eszköztára

III. 1. A hatékony vezetői kommunikáció

- A három pszichológiai alapszükséglet – kompetencia, hovatartozás és autonómia szüksége
- A négy legfontosabb motiváló tényező: siker, elismerés, felelősség és előrelépés
- A felső vezetés, mint támogató és motivátor

- Pozitív és megoldás orientált kommunikáció
- Munkatársakkal történő párbeszéd vezetése

Gyakorlat: Pozitív és megoldásorientált kommunikáció gyakorlása

IV. Hatékony tervezés Ön és munkatársai részére

Műszakbeosztás tervezése a Call Centerben

IV. 1. Munkaszervezés a Call centerben

- Feladatok a minőségi mutatók tükrében
- Prioritások meghatározása és célok egyeztetése
- A termelékenység és a hatékonyság növelése a Call Centerben
- Költségtudatos cselekvés és egyidejű motiváció
- Reagálás a szervezeti változásokra, az ügyfelek és munkatársak impulzusaira
- A gyorsan változó technikákkal és az óriási teljesítménykényszerrel való bánásmód
- A műszakbeosztás megtervezése (pl. Excelben)

IV. 2. Hatékony tervezés és vezetés a Call Centerben

- Jó célok definiálása és megfogalmazása
- A fontos információkat gyorsan és hatékony kommunikációja az ügyintézők felé
- Vezérfonal a célokat egyeztető megbeszélésekhez
- Vezetés különböző munkatársi struktúrák esetén
- A csoportcélok biztosítása
- Személyes siker

Gyakorlat: Konkrét célegyeztető team leaderrel/Supervisorral folytatott megbeszélés vezetése

**KÉPZÉSÜNKET AJÁNLIJUK:
Call Center és telefonos ügyfélszolgálati
vezetőknek, munkatársaknak**

Így maradhatnak a munkatársai nehéz szituációkban is motiváltak és lelkesek

2.
NAP

V. A megfelelő munkatársak megtalálása és fejlesztése

Kompetencia, képességek, készségek, üzleti potenciál beazonosítása

V. 1. Megfelelő munkatársak toborzása

- A Call Centerben végzett munkához szükséges kompetenciák, képességek, készségek
- Képességek, kompetenciák a munkaköri elvárások tükrében
- Munkaprofil kialakítása, tesztelés
- Új munkatársak felkutatásának módszerei vezető és ügyintézői szinten
- A személyes felvételi meghallgatás (interjú) főbb szempontjai
- A kiválasztási eljárás szubjektív és objektív elemei
- A munkakör legkívánatosabb szempontjaira való fókuszálás

Gyakorlat: Felvételi interjú vezetése

VI. Fluktuáció csökkentése

Motiválás, konfliktusokkal szembeni megoldási stratégiák alkalmazása

VI. 1. Munkatársakkal folytatott konstruktív megbeszélések

- Meggyőző retorika a munkatársakkal folytatott megbeszélések során
- Empátia szerepe, az empátiás készség fejlesztése
- Testbeszéd, mimika, ülés helyzet
- Aktív tárgyalásvezetés
- Az öt befolyásolási stílus és azok alkalmazása
- A munkatársi elégedettség mérése
- A beleszólás gyakorlása

VI. 2. Konfliktuskezelési stratégiák alkalmazása az ügyintézőkkel folytatott személyes megbeszélések során

- A hatékony és a konstruktív megbeszélés légköre
- Megoldási stratégiák különböző konfliktusok esetén
- Az öt konfliktuskezelési stílus
- Az érzelmek szerepe kritikus megbeszélések során

- Elkerülő stratégiákkal és provokációkkal szembeni szuverén szembeszállás
- Negatív helyzetek visszacsatolása

VI. 3. Megbeszélés vezetése

- Az álláspontok ismertetése
- Az elvárások egyeztetése
- A feladatok közvetítése
- Problémafeltáró megbeszélés (negatív eredmények visszacsatolása)
- Produktív és konstruktív visszajelzések adása
- Vezérfonalak, javaslatok és minták a sikeres megbeszélésekhez

Gyakorlat: munkatársakkal folytatott negatív, problémafeltáró megbeszélés vezetése

VII. A munkatársak teljesítményének növelése

Siker, elismerés, felelősség, karrier

VII.1. Vezetői eszközök a munkatársak hatékony támogatás érdekében

- A munkatársak irányítása és fejlesztése
- Teljesítmények javítása belső motiváció által
- Minőségbiztosítás és értékesítéstámogató intézkedések
- Side-by-side oktatás
- A munkatársak együttműködési képességének fejlesztése
- Támogató intézkedések tervezése
- Fejlesztés: képzés, tréning, coaching
- Karrier lehetőségek

VII. 2. Út az optimális csapathoz

- Ügyintézők fejlesztése, támogatása
- A munkával való elégedettség és stresszkezelés
- A munkatársak reziliencia képességének fejlesztése
- Csapatépítés – a „mi – érzés” kialakítása
- Élményközpontúság – bevonás – aktív csapatélet

Gyakorlat: Együttműködést fejlesztő csapatgyakorlat

www.iir-hungary.hu

+36 1 459 7301

training@iir-hungary.hu

Az IIR Magyarország felnőttképzési intézmény.
Intézményakkreditációs lajstromszám: AL-2748



IIR

MUNKATÁRSOK VEZETÉSE A CALL CENTERBEN

Hogyan növelheti csapata hatékonyságát, produktivitását és teljesítményét?

2 napos vezetői képzés | 2016. február 15-16.



TK6002

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

-10%

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév

Irányítószám

Utca/Postafiók

Helység

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.

² A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!**

+36 1 459 7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2016. JANUÁR 15-IG		2016. JANUÁR 16-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
☐ MUNKATÁRSOK VEZETÉSE CALL CENTERBEN: 2016. FEBRUÁR 15-16., BUDAPEST	169.000 Ft	30.000 Ft	199.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezéssel elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utalvány feladóvenyével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-át/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-át/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakmai képzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat:	Takács Tünde	+36 1 459 7300
Koncepció:	Papp Martina	+36 70 419 8623
Marketing:	Mile Mónika	+36 1 459 7334