

HOGYAN NÖVELHETI
CSAPATA HATÉKONYSÁGÁT,
PRODUKTIVITÁSÁT
ÉS TELJESÍTMÉNYÉT?

2 NAPOS VEZETŐI KÉPZÉS

MUNKATÁRSOK VEZETÉSE CALL CENTERBEN

2021. DECEMBER 8-9.

A TRÉNING TARTALMÁBÓL

1. NAP TEMATIKÁJA

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 TEMATIKÁJA

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

HOGYAN NÖVELHETI CSAPATA HATÉKONYSÁGÁT, PRODUKTIVITÁSÁT ÉS TELJESÍTMÉNYÉT?

I. NAP > Növelje csapata produktivitását, hatékonyságát és teljesítményét**I. A Call Center szerepe az 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 személyé

- 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 szükséglete

- 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 AJÁNLJUK:
Call Center és telefonos ügyfélszolgálati vezetőknek, munkatársaknak

HOGYAN NÖVELHETI CSAPATA HATÉKONYSÁGÁT, PRODUKTIVITÁSÁT ÉS TELJESÍTMÉNYÉT?

2. NAP > Így maradhatnak a munkatársai nehéz szituációkban is motiváltak és lelkesek**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

HOGYAN NÖVELHETI CSAPATA HATÉKONYSÁGÁT, PRODUKTIVITÁSÁT ÉS TELJESÍTMÉNYÉT?



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 vezetők fejlesztése érdekében. **Ügyfélkapcsolati fejlesztő központjukban** (a telefonos és személyes) vevő-ügyfélszolgálatok minőségbiztosítása, valamint az employee branding (munkatársi márkaképviselő) 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.

HOGYAN NÖVELHETI
CSAPATA HATÉKONYSÁGÁT,
PRODUKTIVITÁSÁT
ÉS TELJESÍTMÉNYÉT?

2 NAPOS VEZETŐI KÉPZÉS

MUNKATÁR- VEZETÉSE CALL CENTERBEN

2021. DECEMBER 8-9.



1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály
Végzettség
Telefon
Fax¹
Mobiltelefon¹
E-mail¹
Alíráás²

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály

Helyettesítő személy³

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály
Alíráás²

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály
Végzettség
Telefon
Fax¹
Mobiltelefon¹
E-mail¹
Alíráás²

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév
Irányítószám Helység
Utca/Postafiók

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

² A képzés/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!

06-70/419-8627 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2021. OKTÓBER 22-IG		2021. OKTÓBER 23-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> MUNKATÁRSOK VEZETÉSE CALL CENTERBEN: 2021. DECEMBER 8-9., BUDAPEST	179.000 Ft	30.000 Ft	209.000 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 rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépi 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 felszámítási- és inkasszóij megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogját fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20% jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40%/jelentkező adminisztrációs költség számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-70/419-8627) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Solymár Kinga 06-70/419-8627
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465

JELENTKEZÉSI LAP