

Budapest • 2019. december 10-11.

Mutatószámok a call/contact centerek irányításában

Mutatószámoktól az optimális teljesítménymenedzsmentig

Hogyan menedzselje profit- és ügyfélorientáltan a call /contact centert?

- ✓ Használja hatékonyan a Call Center-Controlling eszközeit
- ✓ Ismerje meg a Call és Contact Center lényeges mutatószámait és használja azokat
- ✓ Építsen ki jól működő mutatószám-rendszert
- ✓ Használjon kulcsfontosságú mutatószámokat digitalizálási stratégiájának kialakításához
- ✓ Azonosítsa és minimalizálja a költséges kiadásokat
- ✓ Érjen el ügyfél-elégedettséget
- ✓ Tartsa fenn az egyensúlyt ügyfél, teljesítmény és az alkalmazottak között
- ✓ Vezesse a csapatát mutatószámok alapján



Mutatószámok a call/contact centerek irányításában

Mutatószámoktól az optimális teljesítménymenedzsmentig

1. szemináriumi nap

Professzionális Call Center Controlling: Célirányos vezetés számokkal

9:00 – 10:30

Call és Contact Center vezetés, mint a vállalatirányítás része

- A vállalati stratégia, mint a call center céljának alapja
 - A célok származtatása, meghatározása és értékelése
- A Call Center Menedzselése
 - Többszintű menedzselés
 - Stratégia munkatársak és összehangolása
 - Követelmények a szervezettel, folyamatokkal és a munkatársakkal szemben
- A Balanced Scorecard (BSC), mint irányítási eszköz
 - A BSC céljai, felépítése és bevezetése
 - A BSC lehetőségei és korlátai
 - Mivel tud hozzájárulni a BSC döntéseinek meghozatalában?
- Két tűz között: ügyfél igényeinek való megfelelés vs. saját kollégáknak való megfelelés és gazdaságosság

10:30 – 11:00 Kávészünet

11:00 – 12:30

Controlling és alkalmazottak

- Munkatársak menedzselése
 - Milyen a jó munkatárs?
 - Minek kéne megfelelnie?
 - Hogyan lehet beilleszteni a munkatársakat? Iránybeállítás
 - Tudásmenedzsment
- Hogyan támogatják a mutatószámok a munkatársak vezetését?
- Melyek az első lépések a hatékony controlling rendszer kiépítéséhez?
 - Mit mérünk?
 - Mivel mérjük
 - Hogyan mérjük?
 - Hogy lehet a formális célokat elkerülni?
- Controlling és különböző javadalmazási modellek
- A Controlling határai

12:30 – 13:30 Ebédészünet

13:30 – 15:00

Call/Contact centerek operatív irányítása

- Sokatmondó és hatékony teljesítménymérési rendszer felépítése
 - Az optimális mutatószámrendszer kialakításának alapszabályai és sikerfaktorai
 - teljesítménymérési rendszere
 - Egy ilyen rendszer kihívásai: célok, eredmények és integráció
 - Követelmények a rendszerrel szemben: Mekkora lehet/ Mekkora kell lennie?
- Egyéni, személyre szabott mutatószámrendszer kidolgozása
- Call/Contact center tervezés: kapacitás méretezése, kalkuláció, költségvetés
- Az előrejelzéstől az ellenőrzésig
- Real-time vezetés
- A digitalizációs stratégia fontos mutatószámai

15:00 – 15:30 Kávészünet

15:30 – 17:00

Kerekasztal beszélgetés

- Call/contact center menedzselése
 - A célok kommunikálása a munkatársak felé
 - A megértés biztosítása,
 - Lebontása egyéni szintre
- Call Center irányítás eszközök nélkül – működőképes lehet?
 - Munkaerő-kapacitás tervezés – mutatószámok nélkül
 - Minőségmérés – kritériumok nélkül
 - Kiemelt ügyfelek kezelése – Ügyfélmenedzser nélkül
 - Kommunikáció – személyes kompetencia fejlesztés nélkül
 - Új és meglévő munkatársak képzése – technológia adminisztráció nélkül

1. nap lezárása

Előadó: Fintor Zoltán, Head of Contact Center, Budapest Bank Zrt.

Mutatószámok a call/contact centerek irányításában

Mutatószámoktól az optimális teljesítménymenedzsmentig

2. szemináriumi nap

A mutatószámoktól az optimális teljesítménymenedzsmentig

9:00 – 10:30

Minőségfejlesztés a Call Centerben – Hogyan lehet felülmúlni az elvárásokat?

- Kitől és milyen elvárások vannak?
- A minőség aktív „menedzselése”, megtartása
- Folyamat-orientáció a Call Centerben
- Személyes tényezők helyes megítélése
- A minőségi tényezők helyes megítélése
- A minőség megtérülése
 - Hogyan alkalmazzuk hatékony technológiát? – Minőség generálása
- Mi alapján állapítjuk meg, hogy egy szolgáltatás jó szolgáltatás?

Előadó: Futó Ilona, Ügyfélkapcsolati szakértő, Ügyfélcentrikus

10:30 – 11:00 Kávészünet

11:00 – 12:30

Szolgáltatásból kapcsolat – panaszról előny

- Miben van a panaszos ügyfélnek igaza?
- Ügyfél-elégedettség a KANO modell tükrében
- Ügyfélmagatartás a szolgáltatásoknál
- A panaszkodási ráta és a hajlandóság háttere
- A panasz-jéghegy „felolvasztása”
- Gondolkodásalakítás: panaszosból elégedett ügyfél
- A „néma” ügyfélnek is adjunk „hangot”!
- Reklamációbarátságban ügyfeleinkkel

Előadó: Katona Erzsébet, Ügyfélkapcsolati fejlesztő, ALITERA

12:30 – 13:30 Ebédészünet

13:30 – 15:00

Ismeri az ügyfeleit? Az ügyfélelemzés mutatószámai

- Az ügyfél-elégedettség mérhetővé tétele
- Az ügyfél-jövedelmezőség és ügyfélérték elérése és emelése
- Az ügyfelek elégedettségének meghatározói

- Ügyfelek szerzése és megtartása profitabilitási szempontokkal
- A digitalizálás lehetőségei az ügyfelek viselkedésének és elégedettségének vizsgálatában
- Ügyfélmegtartás az ügyfelek visszajelzéseihez igazodva
- A felülrértékesítés és keresztértékesítés lehetőségeinek kihasználása

15:00 – 15:30 Kávészünet

15:30 – 17:00

Optimalizálja folyamatait

- Hogy kell optimális folyamatokat kialakítani?
- Célrányos folyamatmenedzsment
- Hogyan tudja a folyamatok költségeit optimalizálni?
 - Mennyibe kerül valójában a Call Center folyamatok működtetése?
 - Hogyan minimalizáljuk a költségeket miközben optimalizáljuk a folyamatokat?
 - Az „ember” a legdrágább a Call Centerben?

A szeminárium vége

A rendezvény szólni kíván:

- Ügyfélszolgálati vezetőkhöz/igazgatókhoz
- Ügyfélkapcsolati vezetőkhöz, menedzserekhez
- Front office/Back office vezetőkhöz
- Call Center/Contact center vezetőkhöz
- CRM vezetőkhöz, szakértőkhöz
- SSC vezetőkhöz
- HR igazgatókhoz, szakemberekhez

Budapest • 2019. december 10-11.



Mutatós számok a call/contact centerek irányításában

Mutatós számoktól az optimális teljesítménymenedzsmentig

www.iir-hungary.hu +36 1 459 7300 training@iir-hungary.hu

SK9007

1. RÉSZTVEŐ:

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. RÉSZTVEŐ:

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

-10%

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 képzésrendezvényre 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!

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak

Ár

MUTATÓS ZÁMOK A CALL/CONTACT CENTEREK IRÁNYÍTÁSÁBAN:
2019. DECEMBER 10-11., BUDAPEST

249.000 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

Jelentkezésével 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 utavány feladóvevényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-áfa/jelentkező, a rendezvény 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvény 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megteríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Komp Szabina 06-1/459-7300
Koncepció: Fanda Zoltán 06-70/616-7031

JELENTKEZÉSI LAP