

HOGYAN NÖVELHETI
CSAPATA HATÉKONYSÁGÁT,
PRODUKTIVITÁSÁT
ÉS TELJESÍTMÉNYÉT?

2 NAPOS VEZETŐI KÉPZÉS

MUNKATÁRSOK

VEZETÉSE CALL ÉS

CONTACT CENTEREK BEN

2021. AUGUSZTUS 25-26.

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 személylé

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?

1. 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 személy

- 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 előrejutás
- 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 szembezállás
- 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 márkaképviselet) 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

MUNKATÁRSOK

VEZETÉSE CALL ÉS

CONTACT CENTEREKBEN

2021. AUGUSZTUS 25-26.



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 _____
Írányítószám _____ Helység _____
Utca/Postafiók _____

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornán 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!
06-70/312-5710 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2021. JÚLIUS 9-IG		2021. JÚLIUS 10-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> MUNKATÁRSOK VEZETÉSE CALL CENTERBEN: 2021. AUGUSZTUS 25-26.	169.000 Ft	20.000 Ft	189.000 Ft

■ Árunk nem tartalmazza 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 készíthető.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Visszalépési és lemondási feltételeink 2020. december 7-től beérkező új regisztrációk esetén az alábbiak szerint módosultak: A jelentkezéssel résztvevőnk elfogadják a jelentkezési és visszalépési feltételeket. A regisztrációk beérkezése és vizsgálata után a költségviselő számlázási címére kiállított előlegekérőt küldünk, kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjenek fizetési határidőn belül átutalni, de legkésőbb a rendezvényt megelőző két munkanapig, mert a rendezvényre való bejutás csak ebben az esetben garantált. Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén a részvételi díj 20%-ával, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén a részvételi díj 40%-ával megegyező összegű lemondási díjat számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségviselő a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. Az esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk.
Nem online rendezvények esetén a részvételi díj tartalmazza az étkezés költségét, mely a számlán külön tételként feltüntetése kerül.
A rendezvényről a résztvevő sem audio, sem videó felvételt nem készíthet, online rendezvényt nem rögzíthet.
Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (+36 70 419 8627) készséggel áll rendelkezésére.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Komp Szabina 06-70/419-8627
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465
Marketing: Tóth-Mile Mónika 06-70/419-8625