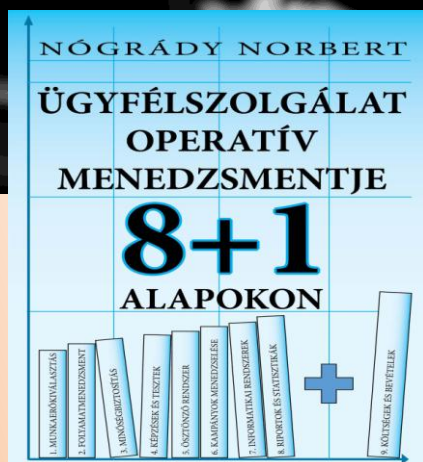


Ügyfélszolgálat operatív menedzsmentje

8+1 alapokon

1 napos, gyakorlati tapasztalatokon és példákon nyugvó intenzív workshop

Budapest, 2014. március 12., szerda, 9.00-18.00



Workshopvezető: Nógrády Norbert,
okleveles ügyfélkapcsolati szakértő

Mottó: „Az egyetlen fenntartható előny versenytársaidal szemben az, ha képes vagy gyorsabban tanulni, mint ők”

(Arie De Geu)

A workshop mindenkinek szól, aki

- *hivatásként* tekint az ügyfélszolgálati szakmára és
- bármilyen és bármekkora ügyfélszolgálaton bármilyen vezetői munkakört tölt be vagy szeretne majd valamikor betölteni.

Fókuszban:

1. Munkaerőkiválasztás, betanítás és beosztás
2. Folyamatmenedzsment
3. Minőségbiztosítás
4. Képzések és tesztek
5. Ösztönző rendszer
6. Kampányok menedzselése
7. Informatikai támogató rendszerek
8. Riportok és statisztikák
- +1 Költségek és bevételek tervezése és követése

A nap **súlypontjai** előzetes egyeztetésre kerülnek a résztvevőkkel, így módon minél jobban igazodva a **személyre szabott igényekhez**.



Ügyfélszolgálat operatív menedzsmentje 8+1 alapokon

1. Munkaerőkiválasztás, betanítás és beosztás

- Ügyintézők kiválasztása – költséghatékony forgatókönyv
- Munkaerő kölcsönzés a kiválasztási folyamatban
- Csoportvezetők kiválasztása
- Bevezető tréning megtervezése
- Tudásszigetek és jövőbeni beosztás
- Mentorálás
- Vizsgarendszer a bevezető tréning alatt
- „Embervásár”
- Munkaerő beosztás: $3 \times 10 = 23!$
- Tudássziget minimális mérete
- 2-3-4-5-ös szabály

2. Folyamatmenedzsment

- Status Tracking kontra Process Management
- Alapvető folyamat KPI-ok
- Folyamatleltár
- Folyamatmenedzsment fázisságók
- BPR kontra CPI
- Folyamatgazdák
- A csoportvezetők hat kötelme
- Csoportvezetői huddle – megtérülés és forgatókönyv
- Jó és rossz példák bemutatása („Best & Worst”)

3. Minőségbiztosítás

- Minőségellenőrzés és minőségbiztosítás („QC ”)
- Mintavételi arányok meghatározása
- Call Center Top3 KPI
- Értékelő lapok kialakítása („Score Cards”) **Error! Bookmark not defined.**
- Kétpillérű QC – a folyamatos minőségfejlesztés alapja
- Minőség és hatékonyság - melyik a „master” és melyik a „slave”?
- Milyen hibaarány várható el egy ügyfélszolgálattól?
- Minőségirányítási rendszer bevezetésének főbb lépései

4. Képzések és tesztek

- Tudásmenedzsment – a top prioritások topja
- Tudásmenedzsment szakirodalom áttekintése
- Kérdőíves felmérés
- Mindenki minden egyes műszakban vizsgázik
- Éves képzési naptár
- Tudásmenedzsment 38 részfeladata
- IVR - mint Call Center tudásmenedzsment eszköz
- Call Center szleng szótár

A workshop időbeosztása:

8.30 Regisztráció

9.00 A workshop kezdete

A nap során délelőtti és délutáni kávészünet valamint közös ebéd nyújt felfrissülést.

18.00 A workshop vége



Ügyfélszolgálat operatív menedzsmentje 8+1 alapokon

5. Ösztönző rendszer

- 8+1 ösztönző rendszer alapelvek
- Helyezési szám meghatározása - konkrét számpéldákkal
- Versenyszámok kialakítása – gyakorlati tapasztalatok
- Önbevallás szerepe és kontrolja – gyakorlati tapasztalatok
- Csoportvezetők ösztönzése
- Támogatói munkakörök 360 fokos értékelése
- Nem anyagi jellegű ösztönzés

6. Kampányok menedzselése

- Social Media – ügyfélkapcsolati transzformáció I.
- Network Marketing – ügyfélkapcsolati transzformáció II.
- Formális és informális csatornák kialakítása
- Belső és külső fókuszcsoportok
- Pilotok és iterációk
- Eredmények NYÍLT közzététele

7. Informatikai támogató rendszerek

- 82 karakteres nevű rendszer
- Esettanulmány – www.xflower.hu
- Agent display szerepe és kialakítása
- VOIP kontra „öskövületek”
- A Call Center fizikai kialakítása
- Üzletmenet folytonosságának biztosítása („BCP”)

8. Riportok és statisztikák

- Mit mérünk, és hányféle riportra van szükségünk?
- Ad-hoc és batch riportok
- Hő térkép
- Tükröt tart elénk és nagyon egyszerű mérni - NPS
- Balanced Score Cards rendszer az ügyfélszolgálaton

+1 Költségek és bevételek tervezése és követése

- Szervezeti kultúra
- Céges ugródeszka jelenség, külső- és belső fluktuáció kezelése
- Mennyibe kerülnek a különböző ügyfélkontaktusok?
- ACE – éves kontaktus egyenérték
- $3 \times 10 = 23!$
- Head Count kontra FTE
- 8+1 támogató osztály FTE igénye
- Ügyfélszolgálat operatív költségigénye
- Új helyeden mivel kezdjél?

Workshopvezető: Nógrády Norbert, okleveles ügyfélkapcsolati szakértő



A rendezvényre regisztrálók ajándékba kapják „Az ügyfélszolgálat operatív menedzsmentje 8+1 alapokon” című, a workshop szakértő előadója, **Nógrády Norbert** által írt könyvet!

Workshopvezető: Nógrády Norbert, okleveles ügyfélkapcsolati szakértő



A Kandó Kálmán Villamosipari Műszaki Főiskolán végzett 1989-ben. 1989-1992 között a MATÁV Budapesti Igazgatóság Fejlesztési osztályának projekt menedzsereként került munkakapcsolatba a dél-afrikai Telkor céggel, akinek négy évet dolgozott 1992-1996 között. Ott lett pályaelhagyó, villamosmérnökből ügyfélszolgálati vezetővé vált. A négy év alatt 5 ország (Dél-Afrika, Magyarország, Csehország, Szlovákia és Románia) között ingázott, több mint egy évet töltött a Dél-Afrikai Köztársaságban. Megtanult egyidőben "szimultán" több szempontrendszer szerint gondolkodni, azóta természetes számára, hogy egy ügyfélszolgálati vezető minimum 10 "Top Prioritás"-t kezel. 1996-1999 újra MATÁV, az ügyfélszolgálaton belül több pozíciót töltött be. 1998-1999 az "1212" üzemeltetési osztályvezetőjeként, a MATÁV akkori egyik tulajdonosánál az Ameritechnél és a szintén USA-beli Teletech-nél tanulmányozta a több ezer munkahelyes sok helyszínes Call Centerek üzemeltetését. 1999 - 2004 a UPC ügyfélszolgálati igazgatója, a TeleUPC Call Center "1221" létrehozásának felelőse. 2004 – 2005 az Expressz Magyarország Rt. ügyfélkapcsolati igazgatója. 2005-2007 a Creditexpress Magyarország Kft.-nél COO (Chief Operation Officer). 2007-2011 az AXA csoport Magyarország ügyfélszolgálati igazgatója. Jelenleg ügyfélkapcsolati szakértőként dolgozik több projektben. 2012-ben megszerezte második diplomáját a Corvinus Egyetemen. Szakdolgozatának címe: „Tudásmenedzsment a Call Centerben”. Véleménye szerint az ügyfélkapcsolatok sikeres működtetését befolyásoló top prioritásokból képzett piramis csúcsán van a témakört megillető hely. A szakdolgozat mottójának Arie De Geus bölcs meglátását választottam: “Az egyetlen fenntartható előny versenytársaidal szemben az, ha képes vagy gyorsabban tanulni, mint ők”.



Jelentkezési lap

Nettó részvételi díj	2014. január 24-ig	2014. január 25-től
Ügyfélszolgálat operatív menedzsmentje	99.000 Ft + áfa	149.000 Ft + áfa

1. Résztevő	2. Résztevő
Név:	Név:
Beosztás:	Beosztás:
Osztály:	Osztály:
*E-mail:	*E-mail:
Telefon / Fax*:	Telefon / Fax*:
3. Részvételt engedélyező neve	4. Adminisztratív kapcsolattartó
Név:	Név:
Beosztás:	Beosztás:
Osztály:	Osztály:
*E-mail:	*E-mail:
Telefon / Fax*:	Telefon / Fax*:
Számlázási cím:	
Irányítószám és város:	
Utca/Postafiók:	

* E-mail címének és faxszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR rendezvényeiről elektronikus úton is kapjon tájékoztatást.

Dátum:.....

Aláírás:.....

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépesi feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után visszaigazolást és a költségviselő számlázási címére kiállított előlegbekérőt küldünk. Kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhöz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezik. Ha az utalás a rendezvény kezdete előtt 2 munkanapon belül történik meg, kérjük, hogy azt a bankkivonat másolatával igazolni szíveskedjen a rendezvény helyszínén a regisztráláskor. Fizetési késedelem esetén a költségviselő késedelmi pótlék fizetésére kötelezett. Esetleges program-és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk.

Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft+ÁFA/fő, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft+ÁFA/fő adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségviselő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni.

A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges.

Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) készséggel áll rendelkezésére illetve a www.iir-hungary.hu honlapunkon tovább tájékozódhat.

