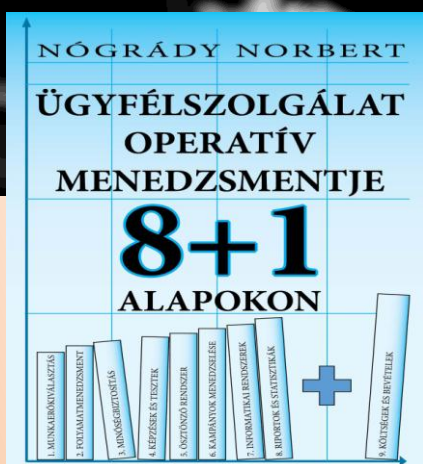


# Ügyfélszolgálat operatív menedzsmentje

## 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

- Ügymintázók 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 köteleme
- 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 ügyfélszolgálatról?
- 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 fókuszcsoporthoz
- Pilotok és iterációk
- Eredmények NYÍLT közzététele

### 7. Informatikai támogató rendszerek

- 82 karakteres nevű rendszer
- Esettanulmány – [www.xflower.hu](http://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?

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*



## 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, akiknél 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 visszalépési 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](http://www.iir-hungary.hu) honlapunkon tovább tájékozódhat.

