



[teleakademia]

TELEAKADEMIA

OFERTA SZKOLENIOWA

Dobre praktyki w Call Center



8 GODZIN ZAJĘĆ

PREZENTACJE

MATERIAŁY DRUKOWANE

PYTANIA I ODPOWIEDZI

CERTYFIKAT

Szanowni Państwo

Zapraszamy na pierwsze szkolenie z cyklu szkoleń dotyczących dynamicznie rozwijającej się branży Call Center. Szkolenie to dotyczy dobrych praktyk, czyli działań i procesów, które są z sukcesem wdrażane i uznane przez środowisko Call Center za wzór godny naśladowania.

Szkolenie jest prowadzone przez **Dr Mariana J. Kosteckiego** - uznany międzynarodowy autorytet w dziedzinie organizacji i zarządzania Call Center.

Informacje o prelegencie:



Prowadzący **Dr Marian J. Kostecki**, Dyrektor Generalny MasterPlan. Od lutego 2005, **Prezes Stowarzyszenia Managerów Call Center**. Jest autorem wydawnictw: Poradnika Telemarketera, Telefonicznej rozmowy handlowej, Glosariusza terminologii Call Center oraz Efektywności i skuteczności w Call Center. Doktor socjologii. Przez 10 lat pracował w Polskiej Akademii Nauk jako badacz organizacji, a przez kolejne 10 lat wykładał na amerykańskich uniwersytetach (m.in. w SUNY-Albany, University of Virginia, Oregon State University, Stanford University).



[teleakademia]

Kto powinien wziąć udział w szkoleniu:

- przedsiębiorcy i członkowie zarządów firm planujących stworzenie działów telefonicznych kontaktów z klientami
- menadżerowie planujący znacząco usprawnić pracę firmowego call center
- szefowie działów telefonicznych kontaktów z klientami w zakresie sprzedaży, reklamacji, windykacji, itp.

Program szkolenia:

- miejsce działu telefonicznych kontaktów w organizacji macierzystej
- planowanie procesów i wyników
- organizowanie pracy
- skrypty rozmów
- łączenie ruchu przychodzącego z wychodzącym
- raportowanie ruchu telefonicznego i efektów pracy agentów
- opóźnienia i eskalacje
- obsada kampanii: planowanie, harmonogramowanie i rozliczanie czasu pracy konsultantów
- praca w sytuacji zmiennego natężenia ruchu
- kontrola długości rozmów
- kompetencje agentów: od rekrutacji poprzez szkolenie, aż po sprawdzanie i monitorowanie kompetencji
- ścieżki karier
- kontrola jakości kontaktów z rozmówcami
- wykorzystanie zarejestrowanych rozmów: do czego powinny, a do czego nie powinny służyć nagrania



Podczas szkolenia przewidziana została także jedna godzina na pytania i odpowiedzi, podczas której omówione zostaną kwestie zgłoszone przez uczestników w trakcie rejestracji.



Tematy szkolenia odnoszą się również do wytycznych normy europejskiej EN 15838 w zakresie systemów zarządzania Call Center.

Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje:

- materiały szkoleniowe
- imienny certyfikat TELEAKADEMII



[teleakademia]

TELEAKADEMIA

Miejsce szkolenia

Szkolenia TELEAKADEMII odbywają się w nowoczesnym ośrodku szkoleniowym Pomorskiego Parku Naukowo-Technologicznego w Gdyni, Al. Zwycięstwa 96/98. TELEAKADEMIA to nowoczesne środki techniczne, materiały edukacyjne, rzeczowe informacje i przede wszystkim ćwiczenia praktyczne.

Koszt szkolenia: 950 zł brutto/os. (zw. z VAT)

Cena zawiera: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikat, kawę, napoje i lunch. Warunkiem uczestnictwa w warsztatach jest dokonanie wpłaty na rachunek na 7 dni przed terminem szkolenia. Ewentualną rezygnację z uczestnictwa należy złożyć pisemnie najpóźniej 7 dni przed terminem szkolenia.

Dodatkowe informacje i zapisy:

W celu uzyskania dodatkowych informacji zapraszamy do odwiedzenia naszej strony internetowej [<http://www.teleakademia.pl>]. Z chęcią odpowiemy również na wszelkie pytania pod podanym numerem kontaktowym. Zapisów na szkolenie można dokonywać na stronie TELEAKADEMII wysyłając zgłoszenie przez formularz [<http://www.teleakademia.pl/zgloszenia/6/>] lub e-mailem [biuro@teleakademia.pl].



TELEAKADEMIA popularyzuje i dostarcza praktyczną wiedzę o nowoczesnych, firmowych systemach komunikacji IP. Projekt ten rozwija Spółka MASTER TELECOM, mająca swoją siedzibę w Pomorskim Parku Naukowo - Technologicznym w Gdyni. TELEAKADEMIA organizuje szkolenia, kursy i warsztaty dla managerów, pracowników oraz administratorów nowoczesnych systemów telekomunikacyjnych.

Kontakt:

MASTER TELECOM, Al. Zwycięstwa 96/98, 81-451 Gdynia

Infolinia: 0801 080 060, +48 58 350 86 37

E-mail: biuro@teleakademia.pl

Info: <http://www.teleakademia.pl>

