

Warsztat

Zarządzanie zespołem CC oraz obsługi klienta



- Zarządzanie jakością i efektywnością
- Kontrola i raportowanie
- Motywowanie zespołu
- Grywalizacja

Zgłoś swój udział już dziś!

☎ 728 108 188 ✉ a.borowska@bmspolska.pl



Dzień I

Moduł I.

Zarządzanie zespołem call center.

Jak pogodzić obowiązki menedżera i lidera? Nauczysz się, jak budować autorytet i szacunek pracowników, poznając etapy tworzenia zespołu oraz style kierowania.

Moduł II.

Budowanie autorytetu.

Odkryjesz kluczowe zasady budowania autorytetu oraz typowe błędy, których należy unikać. Dowiesz się, jakie przekonania wspierają autorytet lidera i jakie go osłabiają.

Moduł III.

Zarządzanie jakością i efektywnością.

Poznasz strategie zarządzania jakością oraz efektywnością przy realizacji projektów contact center. Dowiesz się, jak skutecznie zarządzać pracą konsultantów telefonicznych.

Moduł IV.

Planowanie i zarządzanie.

Przedstawimy techniki planowania strategicznego, kwartalnego oraz bieżącego. Nauczysz się grafikowania pracy zespołu i reagowania na sytuacje niestandardowe, jak również wyznaczania i komunikowania celów.

Moduł V.

Kontrola i raportowanie.

Nauczysz się, jak kontrolować realizację celów i pracować z raportami, aby efektywnie przekazywać informacje pracownikom.

Dzień II

Moduł I.

Motywowanie zespołu.

Dowiesz się, jak motywować zespół, aby zwiększyć jego efektywność i zapobiec rutynie oraz wypaleniu zawodowemu. Omówimy różne rodzaje motywacji oraz techniki wpływania na zachowanie.

Moduł II.

Różnice pokoleniowe.

Nauczysz się, jak skutecznie komunikować się z przedstawicielami różnych pokoleń (X,Y,Z) i jak tworzyć pozytywną atmosferę pracy.

Moduł III.

Rozpoznawanie i rozwiązywanie konfliktów.

Przedstawimy metody rozpoznawania konfliktów i kreatywne sposoby ich rozwiązywania.

Moduł IV.

Komunikacja i zaangażowanie.

Poznasz skuteczne strategie komunikowania celów i strategii organizacji, aby wzbudzać zaangażowanie zespołu.

Moduł V.

Coaching i feedback.

Nauczysz się, jak efektywnie stosować coaching jako narzędzie monitoringu oraz jak skutecznie przekazywać informację zwrotną. Omówimy techniki udzielania konstruktywnej krytyki oraz kulturę feedbacku.

Moduł VI.

Grywalizacja.

Dowiesz się, jak wykorzystać grywalizację jako narzędzie motywacyjne i dlaczego tradycyjne metody typu "kij i marchewka" odchodzą do przeszłości.