

Jak w Twojej firmie działa call centre



DOTĘPNE USŁUGI

SZKOLENIA STANOWISKOWE

Wdrożenie nowych procedur wymaga specyficznych umiejętności i doświadczenia.

SZKOLENIA PERSONALNE

Cechy osobowe, posiadane umiejętności i predyspozycje to zacząć tworzenia skutecznego menedżera i efektywnego pracownika.

COACHING STANOWISKOWY I PERSONALNY

Najbardziej efektywny model szkolenia to model, w którym uczestniczy jeden konsultant i jeden trener.

TRENINGI I WARSZTATY

Stanowią dopełnienie założeń ogólnych i wyraźnie dostrzeganych potrzeb.

JAK POWINNO DZIAŁAĆ CALL CENTER?

W skład tego bloku tematycznego wchodzi trzy niezależne szkolenia dla:

- menedżerów zarządzających,
- personelu kierowniczego,
- pracowników operacyjnych.

Po zakończonych sesjach szkoleniowych, każda z wyżej wymienionych grup lepiej rozumie **zasady funkcjonowania** całej organizacji typu call center.

Równie istotne jest precyzyjne określenie **celów funkcjonowania** organizacji typu call center.

Zagadnienie to często jest pomijane, a to wpływa niekorzystnie na jakość komunikacji z klientem oraz skuteczność realizacji zadań powierzanych pracownikom.

Nasi szkoleniowcy dysponują dużą praktyką zdobytą na rynku krajowym i międzynarodowym w organizacjach stawianych innym za wzór zarządzania i budowania zespołów call centerowych.

Zakres obszarów szkoleniowych:

- obsługa klienta i telemarketing
- customer care I customer service
- organizacja sprzedaży i sprzedaż
- zarządzanie przez cele
- zarządzanie projektami
- kształtowanie grup pracowniczych
- organizacja call/ contact center i zarządzanie telefonicznymi biurami obsługi
- komunikowanie się w biznesie
- relacje a sposoby działań
- obsługa trudnego klienta

Warunki finansowe uczestnictwa w naszych zajęciach należą do najbardziej atrakcyjnych cenowo na rynku.