



[teleakademia]

TELEAKADEMIA

OFERTA SZKOLENIOWA

Firmowe Call Center krok po kroku

TELEAKADEMIA to profesjonalne centrum szkoleniowe mające swoją siedzibę w Pomorskim Parku Naukowo-Technologicznym w Gdyni. TELEAKADEMIA realizuje szkolenia stacjonarne, których celem jest upowszechnianie dobrych praktyk i najwyższych standardów jakości w obszarze zdalnej obsługi klienta i telesprzedaży, nowoczesnego modelu zarządzania zespołem oraz efektywnego wykorzystania możliwości technologicznych.

Telefon: +48 58 350 86 37, biuro@teleakademia.pl

Podstawowe informacje o szkoleniu:

Sukces firmy zależy nie tylko od jakości jej produktów i usług, ale w dużej mierze polega również na zadowoleniu klientów. Ich satysfakcja budowana jest na podstawie korzyści, jakie zyskują po nabyciu naszego produktu/usługi, a dopełnia ją pełna informacja, o którą ma prawo zapytać. Aby spełnić oczekiwania klientów, warto rozwinąć szeregi firmy o wiarygodne i rzetelne Call Center. Jego posiadanie okazuje się niezbędne w nawiązaniu kontaktu i utrzymaniu pozytywnych relacji z Odbiorcami naszych wyrobów i usług. Szkolenie przeprowadza Uczestników przez wszystkie etapy budowania efektywnego Call Center, które stanie się generatorem wysokich przychodów i wpłynie na wszystkie procesy komunikacyjne z klientami. Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom szczegółowej wiedzy na temat prac związanych z wdrożeniem i prowadzeniem w firmie Call Center, a także samodzielne przygotowanie planu wdrożenia, na podstawie nabytych umiejętności.

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



[teleakademia]

TELEAKADEMIA

Informacje o prelegencie:



Beata Nawrat Ekspertka clientservice.pl o wieloletnim doświadczeniu w zakresie Call Center, direct marketing, sales support i szkoleń. W swej karierze zawodowej piastowała m.in. stanowisko Prezesa Zarządu Call Connect Sp.z o.o., zajmowała się też business development, sprzedażą i marketingiem w databroker S.A., pracowała jako Dyrektor ds. Marketingu i Sprzedaży Arteria S.A. Posiada wiedzę i praktykę doradczo-wdrożeniową w zakresie usług wspierających sprzedaż (Direct Point Sp. z o.o.). Biegła w analizie rynków dla usług firmy, w opracowaniu nowoczesnych modeli biznesowych oraz strategii budowania i utrzymania dobrych relacji partnerów biznesowych z klientami. Absolwentka MBA w Akademii im. Leona Koźmińskiego.

Kto powinien wziąć udział w szkoleniu:

- przedstawiciele firm, które rozważają uruchomienie wewnętrznego Call Center
- pracownicy firm, które potrzebują wszelkich wiadomości związanych z wdrożeniem Call Center
- firmy prowadzące obsługę telefoniczną i e-mail'ową, która nie ma kształtu profesjonalnego Call Center oraz potrzebujące zmian
- osoby zajmujące się marketingiem, sprzedażą, obsługą klienta
- kadra zarządzająca i właściciele mniejszych firm

Program szkolenia:

- korzyści z wdrożenia
- Contact Center jako centrum wsparcia sprzedaży
- Contact Center jako centrum obsługi klienta
- wewnętrznie czy outsourcing? Rola CC w organizacji
- jakość i skuteczność pracy Contact Center
- efektywność finansowa Contact Center
- system Contact Center
- wdrożenie Contact Center w firmie jako proces zarządzania zmianą

Korzyści płynące ze szkolenia:

- umiejętność budowy i wdrożenia Call Center we własnej firmie
- wiedza nt. możliwości usprawnienia już istniejącego Call Center
- kompleksowa wiedza nt. pozyskiwania, budowy i wykorzystania w sprzedaży baz danych
- umiejętność projektowania i realizacji efektywnych kampanii sprzedażowych
- podniesienie jakości komunikacji z klientami w firmie
- wiedza nt. sposobów generowania nowej sprzedaży

Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje:

- drukowane materiały szkoleniowe
- kupon rabatowy na kolejne szkolenie w TELEAKADEMII
- imienny certyfikat TELEAKADEMII

2



[teleakademia]

Agenda szkolenia:

Dzień pierwszy	Plan pierwszego dnia przewiduje 7 godzin wykładów i ćwiczeń, w tym 2 przerwy kawowe × 15 minut oraz przerwę na obiad (45 minut). Omówione zostaną następujące zagadnienia:
08.45 – 09.00	Rejestracja uczestników, rozdanie materiałów szkoleniowych
09.00 – 10.30	I część merytoryczna Korzyści z wdrożenia <ul style="list-style-type: none">▪ Po co w firmie wewnętrzne Contact Center?▪ W jakich branżach, rodzajach działalności rekomendowane jest zorganizowanie wewnętrznego mini Call Center?▪ Korzyści finansowe i organizacyjne z posiadania CC▪ Współpraca z innymi działami firmy▪ Obszary wdrożenia: zasadność biznesowo- finansowa, przygotowanie IT /sprzęt i oprogramowanie, projektowanie procesów, rekrutacja i szkolenie zespołu, bieżące obszary kontroli jakości, przygotowanie do zarządzania wewnętrznym
10.30 – 10.45	Przerwa (W trakcie przerw - kawa i napoje)
10.45 – 12.15	II część merytoryczna Contact Center jako centrum wsparcia sprzedaży <ul style="list-style-type: none">▪ Jak wykorzystać CC do generowania nowej sprzedaży?▪ Integracja działań w Internecie z pracą CC wewnętrznego jako optymalny kanał sprzedaży▪ Bazy danych – pozyskiwanie, budowanie , zarządzanie, wykorzystanie do sprzedaży▪ Projektowanie i realizacja kampanii sprzedażowych w CC, od koncepcji poprzez realizację do rozliczenia
12.15 – 13.00	Obiad
13.00 – 14.30	III część merytoryczna Contact Center jako centrum obsługi klienta <ul style="list-style-type: none">▪ Doskonała obsługa klienta jako przewaga konkurencyjna firmy▪ Jako wykorzystać wewnętrzne Contact Center do poprawy jakości obsługi klienta w firmie?▪ Media obsługiwane przez Contact Center do komunikacji z klientami: telefony przychodzące i wychodzące / software Call Center /, social media, aplikacje do zarządzanie e-mailingami – sposoby wykorzystania▪ Standardy kontaktów usługowych dla każdego z kanałów komunikacji
14.30 – 14.45	Przerwa



[teleakademia]

TELEAKADEMIA

14.45 – 16.15

IV część merytoryczna

Wewnętrznie czy outsourcing? Rola CC w organizacji

- Umieszczenie Contact Center w organizacji.
- Wewnętrznie? Outsourcing? A może model mieszany? Analiza przypadków i opracowanie rekomendacji.

16.15

Dyskusja, zakończenie zajęć.

Dzień drugi

Plan drugiego dnia przewiduje 7 godzin wykładów i ćwiczeń, w tym 2 przerwy kawowe × 15 minut oraz przerwę na obiad (45 minut). Omówione zostaną następujące zagadnienia:

09.00 – 10.30

I część merytoryczna

Jakość i skuteczność pracy Contact Center

- Narzędzia i metody budowania i bieżącej analizy jakości pracy wewnętrznego CC
- System nagrywający: wykorzystane nagrania do bieżącej oceny jakości rozmów w CC oraz szkoleń korygujących
- Oceny okresowe pracowników
- Prowadzenie re treningów z zespołem
- Projektowanie systemu bieżącej analizy jakości

10.30 – 10.45

Przerwa (W trakcie przerw - kawa i napoje)

10.45 – 12.15

II część merytoryczna

Efektywność finansowa Contact Center

- Projektowanie budżetu Contact Center na etapie wdrożenia
- Planowanie przychodów
- Szacowanie niezbędnych do realizacji zadań Contact Center zasobów ludzkich
- Planowanie kosztów
- Planowanie czynników wpływających na odchylenia w kosztach i przychodach
- Bieżąca kontrola realizacji budżetu CC i wprowadzanie działań korygujących

12.15 – 13.00

Obiad

13.00 – 14.30

III część merytoryczna

System Contact Center

- Funkcje obsługiwane przez software Contact Center
- Korzyści i sposób wykorzystania poszczególnych funkcjonalności Contact Center w celu optymalizacji jego działania
- Niezbędne wyposażenie w sprzęt
- Integracja z innymi rozwiązaniami informatycznymi wspierającymi obsługę klienta i sprzedaż
- Zakup oprogramowania dedykowanego na własność firmy czy też wynajem w modelu SaaS /software as a service/ - za i przeciw, rekomendacje

14.30 – 14.45

Przerwa

4



[teleakademia]

TELEAKADEMIA

14.45 – 16.15	IV część merytoryczna Wdrożenie Contact Center w firmie jako proces zarządzania zmianą <ul style="list-style-type: none">▪ Czynniki sukcesu a ryzyko porażki- co zrobić, aby wdrożenie powiodło się?▪ Ocena dojrzałości do zmiany▪ Plan komunikacji zmian▪ Możliwe trudności i sposoby radzenia sobie z nimi
16.15	Dyskusja, zakończenie zajęć.

Koszt szkolenia: 950,00 zł netto/os. (1168,50 zł brutto /os.)

Cena zawiera: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikat, obiad, kawę i napoje. 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. Z chęcią odpowiemy również na wszelkie pytania pod podanym numerem kontaktowym. Zapisów na szkolenie można dokonywać e-mailem (biuro@teleakademia.pl).

Kontakt:

MASTER TELECOM
Al. Zwycięstwa 96/98, 81-451 Gdynia
Telefon: +48 58 350 86 37
E-mail: biuro@teleakademia.pl
Info: <http://www.teleakademia.pl>



5