



[ teleakademia ]

TELEAKADEMIA

## **OFERTA SZKOLENIOWA**

### ***Firmowe Call Center rozwój biznesu***

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](mailto: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 identyfikuje zalety posiadania działu cc, odkrywa szanse rozwoju firmy i przeprowadza Uczestników przez etapy rozwijania efektywnego Call Center. Wiedza ze szkolenia pomoże w świadomym rozwijaniu możliwości firmowego Call Center, nadania mu odpowiedniego kierunku i formy.

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 poszukują nowych sposobów podniesienia jakości obsługi klienta
- firmy działające na rynku masowym (mające klientów indywidualnych i biznesowych)
- osoby zajmujące się marketingiem, sprzedażą, obsługą klienta
- kadra zarządzająca i właściciele firm

### Program szkolenia:

- oczekiwania klientów na zaawansowanym rynku
- obszary obsługiwane przez wewnętrzne Contact Center
- obszary wdrożenia
- oczekiwane wyniki i metody bieżącej kontroli jakości pracy Contact Center
- podsumowanie i zakończenie

### Korzyści płynące ze szkolenia:

- umiejętność budowy Call Center we własnej firmie
- podniesienie wzrostu zadowolenia klienta z jakości obsługi
- uszczelnienie procesów sprzedażowych
- możliwość pozyskania nowych klientów

### Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje:

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

2



[ teleakademia ]

### Agenda szkolenia:

Godziny	
	Plan dnia przewiduje 8 godzin wykładów i ćwiczeń, w tym 2 przerwy kawowe × 15 minut oraz przerwę na obiad (1 godzina). Omówione zostaną następujące zagadnienia:
08.45 – 09.00	Rejestracja uczestników, rozdanie materiałów szkoleniowych
09.00 – 10.30	<b>I część merytoryczna</b> <b>Oczekiwania klientów na zaawansowanym rynku</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Trendy w obsłudze klienta i mechanizmach wsparcia sprzedaży na lata 2013-2018</li><li>▪ Triada satysfakcji klienta: czynniki merytoryczne, psychologiczne i proceduralne wpływające na zadowolenie klientów</li><li>▪ Długoterminowy kontakt z klientem jako sposób na wzrost sprzedaży</li><li>▪ Integracja działań Contact Center w obecności firmy w Internecie. Praca w modelu generowanie leadów- kontakt z Contact Center- sprzedaż</li></ul>
10.30 – 10.45	Przerwa (W trakcie przerw - kawa i napoje)
10.45 – 12.15	<b>II część merytoryczna</b> <b>Obszary obsługiwane przez Contact Center wewnętrzne</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Obsługa ruchu telefonicznego przychodzącego</li><li>▪ Planowanie działań aktywnych</li><li>▪ Zarządzanie komunikacją e-mail</li><li>▪ Obsługa klienta w serwisach społecznościowych</li><li>▪ Kampanie łączone: ruch przychodzący, wychodzący i komunikacja e-mail</li><li>▪ Procesy obsługowe: reklamacje, work-flow, udzielenie informacji klientom</li><li>▪ Pozyskiwanie i budowanie baz danych</li></ul>
12.15 – 13.15	Obiad
13.15 – 14.45	<b>III część merytoryczna</b> <b>Obszary wdrożenia</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Analiza procesów biznesowych zachodzących w firmie planowanych do przekazania do Contact Center</li><li>▪ Analiza finansowa kosztów i przychodów związanych z wdrożeniem Contact Center</li><li>▪ Niezbędne kompetencje – przegląd osób potrzebnych do prowadzenia Contact Center</li><li>▪ Wybór i wdrożenie systemu Contact Center do zarządzania ruchem telefonicznym i e-mailowym</li><li>▪ Rekrutacja i szkolenie wdrożeniowe</li><li>▪ Inne zasoby niezbędne w Contact Center – bazy danych, systemy płatności</li></ul>
14.45 – 15.00	Przerwa



[ teleakademia ]

15.00 – 16.30 **IV część merytoryczna**

**Kalkulator ruchu i wydajności Call Center**

- Contact Center- co mogę zyskać na wdrożeniu, a co mogę stracić, nie decydując się na nie?
- Kluczowe parametry efektywności Contact Center: produktywność, efektywność sprzedaży, service level, first call resolution, odbieralność, wskaźniki satysfakcji klientów, czas reakcji i inne (zgodne ze specyfiką danej firmy)
- Jak osiągnąć kluczowe cele wdrożenia Contact Center? (zadowolenie klientów, szybkość załatwiania spraw, skuteczność w sprzedaży)

16.30 – 17:00 **Dyskusja, zakończenie zajęć.**

**Koszt szkolenia: 500,00 zł netto/os. (615,00 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>

