

Обучающий курс "Оперативное управление Call-центром"



Алматы, Казахстан

Вниманию руководителей Call-центров!

Впервые в Казахстане проводится обучающий курс "Операционное управление Контактным Центром"

Дата проведения: 25-27 февраль 2015 г.

Место проведения: г. Алматы.

Курс является основным в программе «Мастер управления Контакт-Центром» для руководителей и менеджеров контакт-центров, в задачи которых входит выстраивание и управление процессами обработки контактов с клиентами по различным каналам доступа. В ходе курса участники не только получают новые и структурируют существующие знания об управлении процессами в Контакт-Центре, но и разбирают множество реальных проблемных ситуаций, выявленных специалистами Апекс Берг в ходе консалтинговых проектов, а также подходы к устранению часто встречающихся проблем.

Тренинг проводится с 2007 года. Материалы тренинга постоянно обновляются на основании результатов консалтинговых проектов компании Апекс Берг. Тренинг неизменно получает высокую оценку от участников.

Почему стоит посетить данный курс:

1. Структурный и системный подход к передаче знаний – мы рассматриваем все аспекты операционного управления процессами обработки контактов – стратегическая основа, доступность, производительность, себестоимость, качество, результативность.
2. Реальные примеры – записи разговоров, статистика по KPI из Контакт-Центров компаний, представляющих различные направления бизнеса.
3. Знакомство с Best Practice в индустрии КЦ – мы расскажем и практиках ведущих КЦ, требованиях к процессам и KPI, применяемым в США, Европе и Азии, покажем, как следует и как не следует измерять показатели в КЦ.
4. Возможность обсудить свои сложности и задачи – в ходе курса и после его завершения участники имеют возможность обсудить с коллегами и ведущим курса проблематику, задачи и вопросы по процессам в собственном Контакт-Центре.

Результатами прохождения курса являются:

Повышение квалификации участников через получение новых и структурирование существующих знаний в области операционного управления процессами обработки контактов с клиентами

Повышение мотивации к работе через понимание того «ЧТО» и «КАК» надо делать

Повышение эффективности работы КЦ после применения полученных знаний на практике

Кому рекомендован данный курс:

Курс рекомендуется для руководителей Контакт-Центров, а также менеджеров, в чьи функциональные обязанности входят: операционное управления процессами обслуживания клиентов, контроль за работой операторов, контроль качества обработки контактов, контроль различных показателей в процессах обслуживания клиентов.

Цель и задачи курса:

Цель курса - обучить участников лучшим практикам (best practice) в области операционного управления Контакт-Центром, применяемым лидерами индустрии в России и мире. Разъяснить наиболее часто встречающиеся проблемы, с которыми сталкиваются менеджеры КЦ и описать способы их решения.

Задачи курса:

Точно определить и понять критерии эффективности Контактного Центра.

Изучить показатели объектов управления КЦ:

Доступность

Качество обработки контактов

Производительность / Себестоимость

Результативность

Самообслуживание в IVR

Изучить методику принятия управленческих решений на основании анализа данных

Цена: **150 000** ₸

Тип объявления:
Услуги, предлагаю

Торг: --

Сейдалы Канат

8 777 022 53 63

Райымбека, 348а