Call Center Management

Preparado por CCtrainning

CCTraining,Centro de Formación Profesional en Contact Center, entidad especializada en la capacitación del sector, realiza el Programa de formación Call Center Management.
CCTraining, aplica para sus programas de capacitación y entrenamiento, un abordaje integral, práctico e interdisciplinario, con el objetivo de elevar los estándares de calidad en la gestión de los Supervisores, Coordinadores y Gerentes.

FUNDAMENTACIÓN

Los mandos medios cumplen un rol protagónico para cooperar en el afianzamiento y crecimiento de las Organizaciones. Esto implica dar respuestas de gestión que estén orientadas al logro de los resultados. Deben ser enérgicos conductores y motivadores, hábiles planificadores, fuente de conocimientos técnicos y mediadores entre la dirección y sus colaboradores.

Es de vital importancia considerar al puesto de Supervisión como un rol profesional y exigente. Teniendo en cuenta la poli funcionalidad asignada, como lo son la gestión de los Recursos Humanos, la consistencia de la operación, el aseguramiento de la calidad, la relación con Clientes internos y externos, el uso de la tecnología como herramienta y la permanente adaptación a los nuevos procesos, entre otros; es que requiere formación, entrenamiento y alto desempeño por parte de quién lo ocupa.

Los mandos medios deben desarrollar competencias como la capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, habilidad de comunicación, de trabajo bajo presión, calidad de gestión y foco en los resultados, adaptabilidad y flexibilidad, resolución de conflictos, negociación y toma de decisiones, entre otras necesarias para enfocar sus esfuerzos hacia la eficiencia y la efectividad de sus áreas de responsabilidad, garantizando el equilibrio entre los requerimientos del Cliente, el clima organizacional y los objetivos de la empresa.

El Programa **Contact Center Management**, tiene como objetivo proporcionar a los participantes herramientas concretas de gestión que les permita interactuar de manera asertiva con su equipo de trabajo y con sus Clientes internos y externos, promoviendo un espacio de formación y acción, concebido como facilitador en la construcción conjunta de un modelo de gestión, a partir del intercambio de conocimientos y experiencias de los participantes.

Nuestro compromiso es que los participantes, luego de tomar la capacitación, estén en condiciones de:

- Desarrollar comportamientos y actitudes que faciliten el vínculo y la predisposición del Cliente interno y externo.

- Reconocer las habilidades personales y desarrollar sus potencialidades para establecer una comunicación de excelencia con el Cliente, sus superiores, los compañeros de trabajo y la organización.

- Utilizar las técnicas de comunicación apropiadas a cada objetivo de contacto en función de la calificación del Cliente, indagando e interpretando sus necesidades y expectativas.

- Conocer el manejo de las herramientas tecnológicas de última generación y adquirir experiencia en la operatoria de un Contact Center real, potenciando las posibilidades en la búsqueda laboral.

- Identificar e implementar modelos de gestión efectiva y específica de la industria de los Contact Center, orientados al liderazgo y la planificación, a los procesos, a los Recursos Humanos y a la performance.

OBJETIVO GENERAL

Integrar, conocer y dominar las distintas disciplinas que hacen a la actividad de un Contact Center para contribuir a la formación de verdaderos profesionales en el efectivo y eficiente gerenciamiento del sector.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Desarrollar la capacidad de liderazgo y conducción, a través del entrenamiento en técnicas y procesos claves para mejorar la comunicación individual y grupal en la organización, construir un modelo de gestión de calidad orientado a los resultados y adquirir experiencia en la operación de un Contact Center.
La capacitación contiene todos los módulos que actualmente necesitan conocer y dominar quienes ocupan los cargos medios y altos de la organización.
El dominio y correcta aplicación de todos estos procesos, permiten transformar lo que habitualmente es un centro de costos, en un centro de beneficios.

• Dirigido

Líderes, Supervisores, Coordinadores, Gerentes de RR.HH, Calidad, Operaciones, Marketing y Call Centers.

• Modalidad de dictado

Presencial.

• Fecha de inicio

A definir.

• Duración

A definir.

Temario Call Center Management

Módulo 1: Operaciones

- Introducción a la dinámica de colas
- Aplicación de Fórmula Erlang “C"
- Gestión de Costos de la operación
- Introducción a las métricas
- Estructura de Operaciones
- Descripción de variables cuantitativas dentro de la operación
- Responsabilidades primarias y secundarias de un Project Manager
- Responsabilidades primarias y secundarias de los Supervisores
- Procesos, relevamiento, confección y diseño de los mismos
- Coaching, devoluciones, teoría de feedback positivo
- Concepto: Rueda Operativa. Circulo de Operaciones. Elección del Service Level
- Recolección histórica de información
- Forecast de llamados – Reporting – Contenido y periodicidad de los mismos
- Generación de la nueva cultura para los Call Centers
- Fundamentos básicos para la creación de nuevos proyectos

Modulo 2: Calidad

- Introducción a la Calidad total
- Mejora Continua
- Modelo PDCA
- Parámetros de Medición
- Etiqueta y cortesía telefónica
- Herramientas cualitativas y cuantitativas
- Pasos de la coordinación e implementación de un programa de Monitoreo

- Cómo seguir una llamada de un agente de acuerdo con los parámetros de medición
- Maximización del valor de la información recolectada en el Monitoreo
- Esquema de Reportes
- Implementación de acciones de corrección de desvíos
- Aspectos a considerar para la implementación del sector
- Forecast de QA
- Escucha activa y Monitoreo de la llamada
- Monitoreo On Line Vs Monitoreo de grabaciones

Módulo 3: Marketing

- Conocimientos generales del Marketing
- Reconocimiento de la importancia del marketing en relación a la satisfacción del cliente
- Visión general, conceptos, ejemplo de campaña exitosa de Marketing
- Relación con el Call Center
- Definición de acciones conjuntas
- Planes de implementación
- Organización de campañas entre Marketing y el Call Center
- Planificación profesional e integración de los sectores
- Informaciones claves del Call Center y hacia el Dpto. de Marketing
- BPO Definición – Alcance – Caso de éxito

Módulo 4: Recursos Humanos

- Los nuevos desafíos en el Management de los RR.HH
- Los nuevos procesos de Reclutamiento y Selección
- Proceso de cambio
- El nuevo Rol de RR.HH
- Cuánto vale el capital intelectual y cómo se debe administrar
- El nuevo Rol del Supervisor
- Habilidades de Liderazgo efectivo
- Estrategias para ser un buen Coach
- Feedback efectivo (Cómo impacta en el desempeño y en la comunicación de las políticas de RR.HH)
- Formulación de políticas alineadas con la estrategia del negocio
- Indicadores de gestión (Reportes/Tracking)
- Determinación de objetivos en el proceso de Desarrollo, Desempeño y compensación
- Modelo de comportamiento de determinación de los objetivos de desempeño
- Objetivo de la Planificación de desarrollo: Orientar su contribución al éxito de la organización es aumentar su propia satisfacción en el trabajo

- Políticas de Compensaciones: Fijas y variables con fuerte orientación a la obtención de resultados
- La importancia de generar talento
- Retener a los mejores: Estrategias recomendadas