

Call / Contact center: обеспечение эффективной работы и повышение качества обслуживания

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации
или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Организация работы Call / Contact center

Структура и механизмы работы Call / Contact center

- Задачи Call / Contact center
- Виды структур Call / Contact center
- Схема распределения функций внутри Call / Contact center
- Организация работы Call / Contact center
- Опора на стратегию бизнеса и имеющиеся стратегические цели

Практикум «Анализ организационной структуры и распределения функций своего Call / Contact center»

Автоматизация: польза и способы применения программных решений

Знакомство с инструментами и определение необходимости их использования

- Телефонная станция с системой автоматического распределения вызовов (Automatic Call Distribution)
- Интерактивное речевое взаимодействие IVR (Interactive Voice Response)
- Отчетность и управление CMS (Call Management System)
- Компьютерно-телефонная интеграция (Computer Telephony Integration)
- Автоматический исходящий обзвон
- Базы знаний операторов (Knowledge Management)

- Контроль качества работы операторов (Quality Management)
- Управление взаимодействием с клиентами CRM (Customer Relationship Management)
- Организация рабочего времени операторов (Workforce Management)

Практикум «Анализ необходимости применения автоматизации в своей организации»

Организация рабочих процессов Call / Contact center

- Определение стандартов качества сервиса: KPI для Call / Contact center
- Организация процессов корректного и эффективного IVR, callback, телемаркетинга, Welcomecalls, продажи на входящем звонке дополнительных услуг, технология Cross sale для действующих клиентов, сегментация клиентской базы
- Способы улучшения показателей KPI

Практикум «Определение направлений развития своего Call / Contact center, исходя из стратегии бизнеса, и выбор целевых KPI»

День 2

Обеспечение качественного обслуживания в Call / Contact center

Управление удовлетворенностью клиентов

- Составляющие качественного обслуживания
- Оценка удовлетворенности клиентов
- Способы получения обратной связи от клиентов
- Поддержание лояльности клиентов

Практикум «Определение ближайших шагов для повышения удовлетворенности клиентов»

Работа с персоналом Call / Contact center

- Мотивация, обучение и контроль как основа обеспечения качественного обслуживания клиентов

- Материальная мотивация сотрудников Call / Contact center
- Нематериальная мотивация сотрудников Call / Contact center

Практикум «Выработка комплекса мер для повышения мотивации сотрудников Call / Contact center своей компании»

Подбор и обучение сотрудников Call / Contact center

- Особенности подбора персонала Call / Contact center
- Обучение сотрудников при найме
- Формы и направления обучения сотрудников Call / Contact center

Контроль качества обслуживания

- Контроль с опорой на целевые KPI
- Способы контроля качества работы сотрудников Call / Contact center
- Внутренняя и внешняя оценка качества обслуживания
- Обратная связь по итогам контроля как инструмент стимуляции к изменениям

Практикум «Выбор методов контроля качества работы сотрудников Call / Contact center»