

## Практикум по операционному управлению телефонными продажами и сервисом

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

Организационная эффективность отдела телемаркетинга

- Виды организационных структур в телемаркетинге
- Как цели и задачи отдела влияют на построение его структуры
- Роль KPI в оргструктуре отдела, методы и ошибки в разработке системы KPI, способы и правила декомпозиции
- Постановка целей сотрудникам, связь KPI и материальной мотивации

Практикум «Разработка организационной структуры и системы KPI под задачи отдела телемаркетинга»

Методы и направления работы с клиентской базой

- Методы поиска клиентов и способы их сегментирования
- Системная работа с массивом клиентских данных
- Построение воронки продаж, написание скриптов и сценариев продаж
- Способы повышения конверсии целевых действий сотрудников

Практикум «Построение воронки продаж. Разработка сценария под конкретный сегмент клиентской базы»

#### День 2

Эффективное управление персоналом отдела телемаркетинга

- Портрет идеального кандидата, соответствующий целям и задачам отдела
- Этапы найма и адаптации сотрудников, методы геймификации в найме
- Система мотивации в отделе — ее виды, цели и задачи, которые она решает
- Система регулярного обучения и развития персонала и ее взаимосвязь с KPI и стратегией отдела

Практикум «Составляем портрет сотрудника под актуальные задачи отдела, создание для него чек-листа адаптации и карты мотивации»

Управление оттоком персонала отдела

- Показатели и виды текучести
- Оценка структуры отдела с помощью ABC XYZ-анализа
- Методология управления оттоком и наймом
- Точки управления оттоком и наймом

Практикум «Идеальный треугольник»