Программа тренинга: «Управленческие навыки для супервайзеров/руководителей групп КЦ»

1. **Место и роль супервайзера в управлении персоналом Контакт Центра**
2. **Профессиональная задача супервайзера**
3. **Процесс управления персоналом в КЦ**
4. **Процесс отбора персонала**

   4.1. Методы оценки кандидатов: тесты, ассессмент-центр, поведенческое интервью

   4.2. Практическая часть

5. **Процесс адаптации персонала в Контактном Центре**

   5.1. Программа адаптации

   5.2. Первый рабочий день

   5.3. Особенности адаптации в КЦ

   5.4. Практическая часть

6. **Ситуационное руководство**

   6.1. Стили руководства

   6.2. Уровни готовности подчиненных

   6.3. Практическая часть

7. **Мотивация персонала в Контактном Центре**

   7.1. Мотивы сотрудников (Герчиков)

   7.2. Нефинансовая мотивация сотрудников КЦ

   7.3. Геймификация в Контактном Центре

   7.4. Практическая часть

8. **Управление исполнением**

   8.1. Процесс управления исполнением

   8.2. Постановка задач (Техника SMART)

   8.3. Расстановка приоритетов. Делегирование.

   8.4. Практическая часть

   8.5. Контроль исполнения

   8.6. Причины несоответствия результатов работы ожиданиям

   8.7. Алгоритм беседы с подчиненным с целью контроля

   8.8. Практическая часть

   8.9. Обратная связь – определение, виды обратной связи

   8.10. Обучение при помощи обратной связи

8.11. Алгоритм беседы с подчиненным с целью обратной связи

8.12. Практическая часть

9. Процесс обучения и развития персонала в Контактном Центре

9.1. Требования EN – 15838 к процессу обучения

9.2. Основные элементы системы обучения операторов КЦ

9.3. Последовательность обучения операторов

9.4. Индивидуальные планы развития сотрудников

9.5. Развитие сотрудников в КЦ

9.6. Обратная связь по итогам прослушивания разговоров

9.7. Профессиональное выгорание в профессии оператор

10. Создание команды и управление конфликтами

10.1. Принципы создания команды. Этапы развития команды.

10.2. Формула конфликта. Структура конфликта

10.3. Основные инструменты в разрешении конфликтов

10.4. Профилактика конфликтов в команде

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

- Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте
- Продолжительность тренинга: **3 дня**
- Начало занятий: **10:00**
- Окончание занятий: **18:00**

Что понадобится:

- Ноутбук или стационарный компьютер. Участвовать в курсе с планшета или мобильного телефона возможно, но менее удобно и менее результативно
- Доступ в сеть Интернет, колонки или наушники
- Блокнот и ручка для ведения заметок
- Для участия в обсуждениях желательно иметь web-камеру или гарнитуру

Курс проводится с использованием следующих инструментов:

- Zoom – основная платформа. Мы рекомендуем подключаться через установленное приложение, а не через браузер.
- Miro / Lucid – сервисы для совместных обсуждений и мозговых штурмов. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- Kahoot / Quizizz – платформы для проведения тестирования, игровых викторин для закрепление пройденного материала. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- MS Word / MS Excel – инструменты для выполнения домашних заданий

- Презентации и учебные материалы – предоставляются в электронном виде

Корпоративный курс:

Любой наш курс или тренинг мы готовы провести в корпоративном формате для Вашей компании — обучаются только Ваши сотрудники.

Обучение доступно как в онлайн-формате, так и в очном формате с выездом ведущего курса к Вам в контакт-центр в любую страну и город или на нашей территории.

Преимущества корпоративного обучения

- Стоимость курса определяется за группу учащихся целиком. Для групп от 5-6 человек это дешевле, чем обучение в открытом формате
- Возможность обсудить и скорректировать программу курса.
- Адаптировать учебные материалы под специфику работы цонтакт-центра.
- Сотрудники лучше усваивают материал в привычной обстановке.
- Не нужно оплачивать отпускные и билеты сотрудникам, если тренинг проводится на Вашей территории

Параметры очного формата

- Продолжительность тренинга: **3 дня**
- Начало занятий: **10:00**
- Окончание занятий: **18:00**