Программа тренинга: «Тренинг внутренних тренеров Контакт-Центра»

1. **Знакомство с участниками, сбор ожиданий участников**
2. **Основы обучения взрослых:**
   - 2.1. Цикл обучения операторов в Контакт-Центре.
   - 2.2. Принципы обучения взрослых. Цикл Колба и его реализация в обучающих программах
   - 2.3. Формы обучения. Выбор формы обучения в зависимости от бизнес-задач
3. **Подготовка к тренингу – организация и начало обучения:**
   - 3.1. Выявление потребности в обучении, мотивация на предстоящее обучение
   - 3.2. Формирование группы для обучения - принципы, примеры
   - 3.3. Встреча с участниками до обучения
   - 3.4. Вовлечение руководителя в постановку учебных целей
   - 3.5. Психологическая подготовка перед тренингом
   - 3.6. Начало тренинга – залог успеха, «тренерские фишки». Практическая часть (видео-запись)
4. **Презентация – яркое выступление тренера:**
   - 4.1. Структурированная подача информации
   - 4.2. Мимика и жесты тренера
   - 4.3. Сторителлинг и скрайбинг – знакомимся с «тренерскими фишками»
   - 4.4. Практическая часть (видео-запись)
5. **Работа с флип-чартом:**
   - 5.1. Основные правила: техника группового ответа, опросы, работа с карточками
   - 5.2. Оформление флип-чарта, визуализация (шрифт, цвет, использование изображений)
   - 5.3. Практическая часть (оформление тематического флип-чарта)
6. **Работа с аудиторией на тренинге:**
   - 6.1. Сбор информации, проведение опросов, дискуссия
   - 6.2. Работа со сложными участниками (агрессия, манипуляции)
   - 6.3. Практическая часть (видео-запись)
7. **Проведение ролевой игры:**
   - 7.1. Подготовка ролевой игры - что должно быть в инструкции к ролевой игре, разработка чек-листа для наблюдателей
   - 7.2. Инструктаж участников на тренинге (выступающие и наблюдатели)
   - 7.3. Организация пространства для проведения ролевой игры
   - 7.4. Обратная связь по итогам ролевой игры
   - 7.5. Практическая часть (видео-запись)
8. **Геймификация в КЦ:**
   - 8.1. Что такое геймификация?
   - 8.2. Примеры кейсов – геймификация в КЦ для повышения эффективности

8.3. Мозговой штурм по реальным кейсам участников

9. **Фасилитация – инструмент работы тренера**

9.1. Pin-Point – как инструмент фасилитации

9.2. Как собирать и структурировать информацию во время фасилитации

9.3. Практическая часть (видео-запись)

10. **Оценка эффективности обучения:**

10.1. Модель оценки эффективности обучения по Кирпатрику

10.2. Разработка анкеты обратной связи

10.3. Оценка качества проведения тренинга (оценка соответствия программе обучения и тренерских навыков)

10.4. Выявление потребности в посттренинговом сопровождении

10.5. Отчетность внутреннего тренера (периодичность и формы отчетности о проведенном обучении)

11. **Посттренинговое сопровождение**

11.1. Планирование развития участников после обучения. Контроль и корректировка учебных целей

11.2. Виды постренингового сопровождения

11.3. Практическая часть. Работа с кейсами.

12. **Разработка бизнес-игр (основы)**

12.1. Подготовка к разработке игры

12.2. Определяемся с понятиями, сверяем карту

12.3. Выделяем ключевой бизнес-элемент для игры

12.4. Определяем ключевые метрики, KPI, по которым будем определять результативность нашей бизнес-игры

13. **Разработка бизнес-игр (практика)**

13.1. Определяем концепцию бизнес-игры

13.2. Выбираем основные элементы и механики

13.3. Добавляем игровые удовольствия. Мотивируем игроков различных типажей

13.4. Балансируем игру

Завершение тренинга, вручение сертификатов участникам.

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**