

Программа курса:

«Управление финансами в сервисе для нефинансистов»

- 1. Вступление, знакомство, постановка задачи.**
- 2. Стратегическая задача контактного центра и её детализация**
 - 2.1. Клиентский опыт, Удовлетворенность, Лояльность – связь понятий
 - 2.2. Детализация стратегической задачи сервисного подразделения
 - 2.3. Направления снижения затрат на обслуживание клиентов
 - 2.4. Направления повышения доходов компании
- 3. Цели и задачи управления финансами в сервисе**
 - 3.1. Для чего в сервисе необходимо разбираться в финансовых вопросах
 - 3.2. Управленческие решения в сервисе, требующие финансового анализа
 - 3.3. Типовые сложности в управлении финансами в КЦ
- 4. Основные понятия и определения**
 - 4.1. Виды учета на предприятиях. Управленческий учет.
 - 4.2. Выручка и затраты
 - 4.3. Способы принятия управленческих решений
- 5. Бюджет сервисного подразделения**
 - 5.1. Виды и примеры бюджетов
 - 5.2. Центры финансовой ответственности
 - 5.3. Капитальные и операционные затраты
 - 5.4. Постоянные и переменные затраты
 - 5.5. Прямые и косвенные затраты. Аллокация затрат
 - 5.6. Структура бюджета сервисного подразделения
 - 5.7. Процесс бюджетирования. Подходы к планированию бюджета
 - 5.8. Практика – составление бюджета сервисного подразделения
- 6. Показатели себестоимости в сервисе**
 - 6.1. Показатели себестоимости в сервисном подразделении
 - 6.2. Практика: расчет показателей себестоимости обработки контактов в КЦ
 - 6.3. Принятие управленческих решений на основе прогноза изменения себестоимости
 - 6.4. Практика: анализ эффективности изменения структуры skill-групп
- 7. Управленческие решения, требующие дополнительных инвестиций**
 - 7.1. Понятие инвестиционных расходов
 - 7.2. Общая концепция анализа эффективности инвестиционных проектов
 - 7.3. Денежный поток. Принятие управленческих решений на основе анализа cashflow
 - 7.4. Практика: принятие решения о передаче проекта в аутсорсинговый КЦ
 - 7.5. Показатели эффективности инвестиционных проектов: ROI, NPV, IRR, PVB
 - 7.6. Практика: расчет эффективности инвестиций при внедрении чат-бота
- 8. Анализ эффективности затрат в продажах**
 - 8.1. Статусы исходящих контактов

- 8.2. Воронка продаж
- 8.3. Показатели процесса обработки исходящих контактов
- 8.4. Выручка и себестоимость продаж
- 8.5. Практика – расчет себестоимости продаж в контакт-центре

9. Анализ влияния сервиса на выручку компании

- 9.1. Влияние сервиса на лояльность клиентов
- 9.2. Анализ взаимосвязи лояльности и выручки
- 9.3. Практика – анализ финансовой эффективности сервиса

10. Управление финансами в работе с персоналом.

- 10.1. Расчет стоимости набора сотрудников
- 10.2. Расчет стоимости текучести сотрудников

11. Завершение тренинга. Ответы на вопросы, выдача сертификатов

Расписание курса

Курс проводится на платформе Zoom

Продолжительность курса: **4 дня.**

Начало занятий: **09:00**

Окончание занятий: **14:00**

Перерывы: **11:30 - 12:00**

Участникам необходимо иметь с собой ноутбук с установленным приложением Microsoft Excel версии не ниже 2016