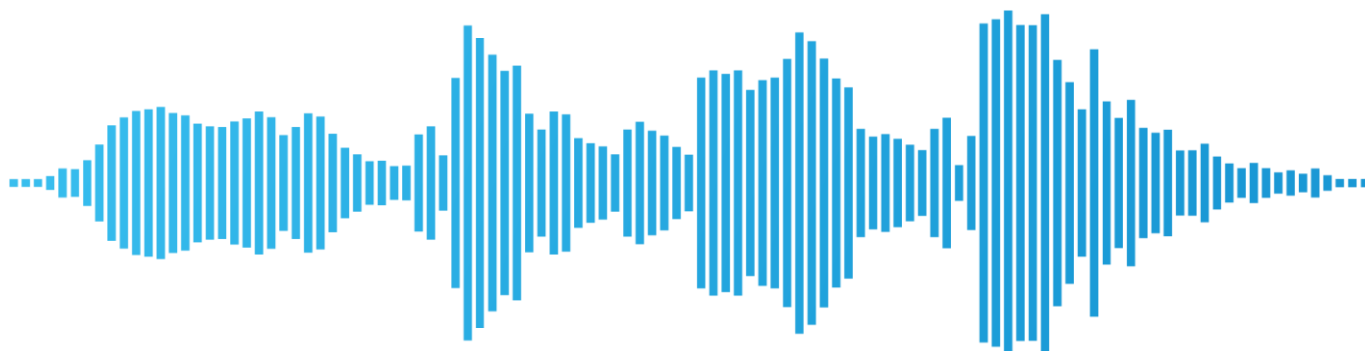




Диана Санцевич

БАЗОВАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ
СУПЕРВИЗОР КОНТАКТ-ЦЕНТРА



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Санцевич Диана, бизнес-тренер ООО «Мастертелеком», автор и разработчик программ обучения и деловых игр. Опыт работы в области организационного консультирования, обучения и развития персонала с 1999 года.

Специализация:

- Консалтинговые услуги в области внедрения колл- и контактных центров (КЦ) различных типов, планирования инфраструктуры КЦ, управления и оптимизации КЦ.
- Подбор руководителей и персонала для КЦ, отделов продаж, отделов по обслуживанию клиентов. Организация системы подбора персонала, воронки подбора. Разработка профиля должности и другой необходимой документации.
- Организация системы контроля качества в КЦ, отделах продаж, отделах по обслуживанию клиентов. Аудит качества обслуживания клиентов. Анализ бизнес-процессов клиентского сервиса/продаж. Разработка и внедрение Стандартов сервиса/продаж, скриптов разговоров, инструментов оценки и развития персонала. Проведение оценочных мероприятий.
- Разработка и внедрение систем обучения, наставничества, базовых и специализированных программ обучения. Подготовка методических материалов для участников обучающих программ, внутренних тренеров компаний-заказчиков. Коучинг руководителей и персонала КЦ. Посттренинговое сопровождение участников, анализ эффективности обучения.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- Анализ эффективности взаимодействий в команде, формирование команд.
- Разработка и оптимизация систем клиентского сервиса, карт клиентского пути. Подбор и организация работы с цифровыми инструментами сервиса.

Программа «Супервизор Контакт-центра» рекомендуется для супервизоров контакт-центров, руководителей отделов по обслуживанию клиентов.

Цели обучения: освоение умений и навыков организации и планирования текущей работы, мониторинга и оценки количественных и качественных показателей, наставничества, коучинга, лидерства, адаптации и мотивации операторов.

I. Введение

- Знакомство. Цели и задачи обучения по программе «Супервизор контакт-центра».
- Установки участников.
- Правила и регламент работы.
- Роль и задачи супервизора в организации работы КЦ. Должностные обязанности.

II. Клиентоориентированный подход в работе супервизора

- Понятие и принципы клиентоориентированности.
- Контакт-центр – клиентоориентированный инструмент компании.
- Анализ удовлетворённости клиентов качеством обслуживания.
- Ожидания, опасения, потребности клиентов и возможности сервиса.
- Система управления качеством сервиса.
- Стандарты обслуживания как способ выстраивания долгосрочных отношений с клиентами.
- Система контроля качества обслуживания.

III. Модель эффективного супервизора

- Компетенции супервизора.
- Требования к личности супервизора.
- Профессиональные умения супервизора.
- Репертуар ролей супервизора.

IV. Оперативное управление контакт-центром

- Оперативный мониторинг и решение тактических задач.
- Анализ количественных и качественных показателей как основа управленческих решений.
- Способы целеполагания.
- Оперативный контроль персонала:
 - правила обратной связи
 - положительное подкрепление
 - виды наказаний
 - формы конструктивной критики.
- Организация командной работы в контакт-центре.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- Развитие стрессоустойчивости операторов.

V. Технологии управления операторами

- Поиск и подбор операторов:
 - профиль должности оператора
 - система подбора кандидатов
 - процедура подбора операторов.
- Адаптация операторов.
- Обучение операторов:
 - базовое обучение
 - специализированное обучение
 - индивидуальное обучение
 - коучинг
 - наставничество
 - методы индивидуального и группового обучения операторов.
- Мотивация операторов:
 - мотивирующие факторы
 - материальное стимулирование
 - нематериальное стимулирование.
- Аттестация операторов.
- Трудовая дисциплина операторов.
- Организационная культура.
- Этика деловых отношений.

VI. Заключение

- Подведение итогов работы.
- Защита участниками индивидуальных проектов по актуальной для компании-заказчика теме в рамках курса «Супервизор контакт-центра».
- Анализ эффективности участия в программе.
- Подведение итогов работы.
- Постановка индивидуальных целей на ближайший месяц.

Продолжительность программы: 12-26 часов, согласовывается индивидуально, в зависимости от задач компании-заказчика и формата обучения.

Форматы обучения: корпоративное - очные занятия с тренером, смешанное - очные занятия с тренером и обучение с помощью цифровых технологий, индивидуальное.

Структура программы: модульная, что обеспечивает гибкий подход к содержанию программы, объёму каждого модуля и форматам обучения.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

График проведения: занятия проводятся 1 раз в неделю. Перерывы между ними используются для закрепления тренируемых умений и контроля применения изучаемого материала.

Закрепление результатов обучения: домашние задания, обратная связь сотрудникам в результате тренируемых умений.

Оценка результатов обучения: самооценка тренируемых умений участниками, анализ результатов тестирования сотрудников на знание приемов работы, оценка умений использовать изученные приемы с помощью кейсов.

Методические материалы: индивидуальные тетради по программе обучения, учебные пособия, необходимые в каждом отдельном случае для выполнения задач обучения.

Оборудование: проектор, колонки, доска, маркер.