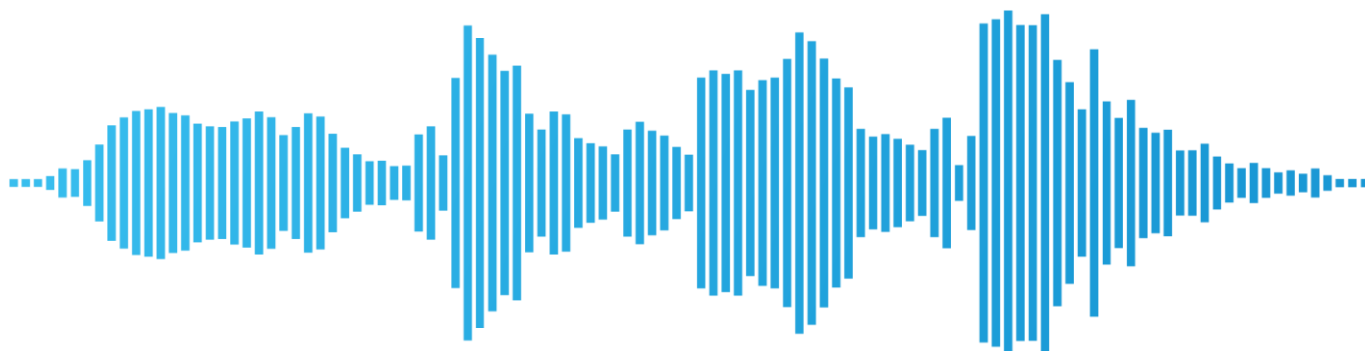




Диана Санцевич

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Санцевич Диана, бизнес-тренер ООО «Мастер телеком», 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.
- Анализ эффективности взаимодействий в команде, формирование команд.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- Разработка и оптимизация систем клиентского сервиса, карт клиентского пути. Подбор и организация работы с цифровыми инструментами сервиса.

Программа обучения «Управление персоналом контактного центра» предназначен для освоения знаний, умений и навыков:

- формирования системы управления персоналом контактного центра;
- планирования кадровой работы;
- технологий управления персоналом и его развитием;
- оценки результатов деятельности персонала.

Модульная структура программы обеспечивает:

- возможности для развития компетенций участников;
- гибкость подхода к содержанию и объёму каждого модуля, к форматам обучения (семинар-практикум, тренинг, бизнес-театр);
- конструирование корпоративного варианта программы.

Корпоративный формат программы предполагает обучение в соответствии:

- с задачами, стоящими перед компанией-заказчиком;
- с уровнем развития умений и навыков обучающихся;
- с требованиями руководства, содержащимися в Коллективном договоре, Уставе, должностных инструкциях, KPI и других документах компании.

Учебные материалы программы интегрированы с существующей системой управления персоналом компании-заказчика. Упражнения, игры, «Рабочая тетрадь» и другие материалы, разработанные на основе анализа текущего состояния системы управления персоналом, могут в дальнейшем использоваться для внутрикорпоративного обучения, аудита и аттестации, а также для подготовки контактного центра к сертификации.

ПРОГРАММА

1. Введение

1.1. Знакомство. Цели и задачи обучения по программе «Управление персоналом контактного центра».

1.2. Установки участников.

1.3. Правила и регламент работы.

2. Методология управления персоналом

2.1. Понятие философии компании. Понятие управления персоналом.

2.2. Важнейшие элементы российской, американской, японской философии управления персоналом.

2.3. Управление персоналом в системе управления контактными центрами.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

2.4. Структура и функции системы управления персоналом в контактном центре.

2.5. Задания на закрепление знаний и умений участников.

3. Система управления персоналом контактного центра

3.1. Проектирование системы управления персоналом.

3.2. Организационная структура контактного центра.

3.3. Цели и функции системы управления персоналом.

3.4. Этапы процесса управления персоналом.

3.5. Нормативно-методические документы системы управления персоналом.

3.6. Задания на закрепление знаний и умений участников.

4. Кадровое планирование в системе управления персоналом

4.1. Цели и задачи кадрового планирования.

4.2. Оперативный план работы с персоналом.

4.3. Планирование и прогнозирование потребности в персонале.

4.4. Задания на закрепление знаний и умений участников.

5. Технологии управления персоналом

5.1. Поиск и подбор персонала.

5.2. Внутренние и внешние источники привлечения персонала.

5.3. Разработка требований к должности.

5.4. Организация процесса отбора кандидатов.

5.5. Предварительная беседа.

5.6. Анкета претендента на должность.

5.7. Собеседование.

5.8. Тестирование.

5.9. Проверка рекомендаций и послужного списка.

5.10. Требование данных медицинского осмотра.

5.11. Принципы подбора и расстановки персонала.

5.12. Цели и задачи системы управления адаптацией персонала.

5.13. Программы адаптации персонала.

5.14. Высвобождение персонала.

5.15. Задания на закрепление знаний и умений участников.

6. Технология управления развитием персонала

6.1. Управление социальной защитой персонала.

6.2. Организация обучения персонала.

6.3. Концепции обучения. Виды обучения.

6.4. Методы обучения персонала.

6.5. Организация и проведение аттестации персонала.

6.6. Цели и виды аттестации.

6.7. Управление деловой карьерой персонала.

6.8. Управление кадровым резервом.

6.9. Инновационный потенциал компании. Этапы процесса управления нововведениями в



работе с персоналом.

6.10. Задания на закрепление знаний и умений участников.

7. Управление поведением персонала

7.1. Типы поведения человека в организации.

7.2. Сущность мотивации персонала.

7.3. Процесс формирования мотива.

7.4. Условия формирования мотива.

7.5. Основные направления стимулирования трудовой деятельности.

7.6. Взаимосвязь стимулов, стимулирования, мотивов и мотивации.

7.7. Материальное стимулирование персонала.

7.8. Организация оплаты труда.

7.9. Формы и системы оплаты труда.

7.10. Таблица материальных неденежных стимулов.

7.11. Нематериальное стимулирование персонала.

7.12. Потребности человека и характеристика мотивации, развивающейся на их основе.

7.13. Методы морального стимулирования персонала.

7.14. Методы организационного стимулирования персонала.

7.15. Методы стимулирования свободным временем.

7.16. Таблица элементов системы мотивации и стимулирования труда персонала контактного центра.

7.17. Этика деловых отношений (внешний вид, основы риторики, этика деловой беседы, правила критики) в контактном центре.

7.18. Организационная культура.

7.19. Линейное руководство в контактном центре.

7.20. Методы управления организационной культурой.

7.21. Методы управления конфликтами.

7.22. Методы управления стрессами.

7.23. Дисциплина труда персонала.

7.24. Управление текучестью персонала.

7.25. Задания на закрепление знаний и умений участников.

8. Оценка результатов работы персонала

9. Анализ и описание работы (должности) и рабочего места.

9.1. Перечень показателей оценки результатов труда.

9.2. Балльный метод оценки сложности и качества труда.

9.3. Метод управления по целям (для оценки труда менеджеров и других специалистов, не связанных непосредственно с предоставлением услуг).

9.4. Оценка на основе ключевых показателей эффективности.

9.5. Оценка должностей по стандартным критериям.

9.6. Контроль качества работы операторов.

9.7. Организация мониторинга деятельности операторов.

9.8. Оценка затрат на персонал контактного центра.

9.9. Оценка затрат, связанных с совершенствованием системы и технологии управления



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

персоналом.

9.10. Аудит персонала.

9.11. Задания на закрепление знаний и умений участников.

10. Заключение

10.1. Защита каждым участником индивидуального проекта по актуальной для компании-заказчика теме в рамках курса «Управление персоналом контактного центра».

10.2. Анализ эффективности участия в программе.

10.3. Постановка индивидуальных целей на ближайший месяц.