

Zarządzanie zespołem call center - szkolenie OTWARTE

Usługa archiwalna

Informacje o usłudze

Czy usługa może być dofinansowana?	Tak
Sposób dofinansowania	<ul style="list-style-type: none">wsparcie dla osób indywidualnychwsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Rodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Podrodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi	2020/01/02/10142/509290		
Cena netto	1 750,00 zł	Cena brutto	2 152,50 zł
Cena netto za godzinę	109,38 zł	Cena brutto za godzinę	134,53
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	16		
Termin rozpoczęcia usługi	2020-02-17	Termin zakończenia usługi	2020-02-18
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-01-02	Termin zakończenia rekrutacji	2020-02-12
Maksymalna liczba uczestników	12		
Kategoria główna KU	Zarządzanie i organizacja		
Kategorie dodatkowe KU	Zarządzanie i organizacja		

Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?	Nie
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	Nie
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	Tak

Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu	HILLWAY Training & Consulting Drumlak, Kalinowski i Sawicka Sp. J.		
Osoba do kontaktu	Anna Zielińska	Telefon	+48 22 250 22 82
E-mail	info@hillway.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Po szkoleniu nastąpi zwiększenie umiejętności: - uczestnicy ukształtują postawę managerskiej kadry kierowniczej - będą wiedzieć jak budować świadomość roli szefa, - będą wiedzieć jak rozwinąć odpowiedzialność za indywidualne wyniki pracowników - będą wiedzieć jak budować efektywne zespoły - nabędą umiejętności związane z efektywną komunikacją oraz ukształtowanie postawy nastawionej na współpracę i wymianę wiedzy i doświadczeń pomiędzy członkami zespołu.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

ZADANIE PRZED SZKOLENIEM

- Wypełnienie badania przed szkoleniem
- Zapoznanie się z filmami odnoszącymi się do zarządzania ludźmi
 - Trener (*Coach Carter*) w reżyserii Thomasa Cartera.
 - MoneyBall w reżyserii Bennetta Millera

JA JAKO MENADŻER

- moja samocena i poczucie pewności w nowej roli
- cel główny stanowiska pracy w kontekście strategii organizacji
- jak odnaleźć się w nowej roli, czyli z jakimi wyzwaniami mogę się spotkać?
- odbiór decyzji o awansie przez pracowników firmy
- relacje z nowym przełożonym, podwładnymi i współpracownikami

- mój zakres obowiązków – czyli za co odpowiadam i co jest moim priorytetem

BUDOWANIE ZESPOŁU, CZYLI CO ZROBIĆ ŻEBY MIEĆ AUTORYTET I SZACUNEK PRACOWNIKÓW

- Etapy tworzenia zespołu
- Poziomy inicjatywy pracownika
- Style kierowania zespołem – jak zbudować autorytet w zespole?
- Po co nam autorytet i czym jest autorytet?
- Kluczowe zasady budowania autorytetu.
- Analiza 3 typów postaw, których należy unikać w zarządzaniu zespołem
- Różnice pomiędzy zachowaniami budującymi, a niszczącymi autorytet
- Asertywny monolog wewnętrzny – jakie przekonania wspierają autorytet lidera, a jakie go osłabiają?
- Oczekiwania pracowników wobec swoich szefów i czynniki mające wpływ na budowanie autorytetu
- 8 zasad postępowania w celu budowania dobrych relacji z innymi
- Najczęściej popełniane błędy

JAK POGODZIĆ OBOWIĄZKI ZWIĄZANE Z BYCIEM MENEDŻEREM I JEDNOCZEŚNIE DOBRYM LIDERM?

- Menedżer, a lider
- Obowiązki menedżerskie (planowanie, organizowanie pracy, podział zasobów, raportowanie)
- Obowiązki lidarskie (komunikacja z zespołem, przepływ informacji, prowadzenie rozmów motywujących, stawianie celów i ich rozliczenie, wspieranie w rozwoju)
- Jak pogodzić bycie skutecznym menedżerem z byciem liderem – wymiana doświadczeń i wypracowanie dobrych praktyk np. raz na miesiąc indywidualna rozmowa z koordynatorem, codzienne otrzymywanie raportów z działań

NARZĘDZIA ZARZĄDZANIA CALL CENTER

- Planowanie – planowanie strategiczne – czyli co robimy i jakie kampanie, jaki ruch obsługujemy?
- Planowanie kwartalne, miesięczne i bieżące.
- Grafikowanie pracy zespołu call center.
- Planowanie bieżące i reagowanie na sytuacje niestandardowe (np. dziś nie ma dużej części zespołu)
- Wyznaczanie celów w pracy operacyjnej w call center. Cele indywidualne, cele grupowe.
- Komunikowanie celów – tablice wyników sposobem na budowanie zaangażowania
- Kontrola i rozliczanie z realizacji celów
- Praca z Raportami, jak przekazywać informacje pracownikom?

MOTYWOWANIE ZESPOŁU JAKO ELEMENT ZWIĘKSZAJĄCY EFEKTYWNOŚĆ PRACY ZESPOŁU I ZAPOBIEGAJĄCY RUTYNIE I WYPALENIU ZAWODOWEMU

- Umiejętność wywierania wpływu na zachowanie jako supervisor oraz członek zespołu
- Różnice pokoleniowe – jak się komunikować z pokoleniem X,Y,Z
- Atmosfera pracy
- Rozpoznanie konfliktów i stosowanie kreatywnych metod ich rozwiązywania
- Komunikacja celów i strategii organizacji jako skuteczny element wzbudzania zaangażowania
- Zwiększenie efektywności poprzez właściwe zastosowanie sprawnej komunikacji w zespole
- Jak wykorzystać coaching i monitoring we wzbudzaniu działania i zaangażowania pracowników?
- Pokonywanie kryzysów na podstawie wspólnej pomocy

COACHING JAKO NARZĘDZIE MONITORINGU W CALL CENTER

JAK SKUTECZNIE PRZEKAZYWAĆ INFORMACJĘ ZWROTĄ?

- Czym jest informacja zwrotna?
 - Kiedy przekazywać informację zwrotną? Kultura feedbacku w Polsce
 - Jakie są warunki przekazywania konstruktywnej krytyki?
 - Techniki udzielania konstruktywnej krytyki (czyli o tym, że „kanapka” to przeszłość)
 - FUO
 - FUKO
 - UFO
-

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

W trakcie warsztatów uczestnicy zdobywają wiedzę i umiejętności w zakresie skutecznego i efektywnego zarządzania zespołem konsultantów call center. W szczególności ćwiczą rozwój kompetencji związanych z udzielaniem konstruktywnych informacji zwrotnych, organizacji pracy własnej i zespołu call center, wzmacnianie autorytetu swojej osoby jako lidera lub menedżera call center, dostosowywanie swoich działań do różnych sytuacji w call center oraz prowadzenie spotkań organizacyjnych, motywacyjnych i szkoleniowych w call center.

Grupa docelowa

Szkolenie dla kadry call center.

Opis warunków uczestnictwa

ZGŁOSZENIE UCZESTNICTWA W SZKOLENIU OTWARTYM

Przyjęcie zgłoszenia następuje z chwilą otrzymania przez nas wypełnionego **formularza**. Podpisanie formularza jest równoznaczne z zawarciem umowy pomiędzy Hillway Training & Consulting, a Państwa firmą, a także oznacza akceptację przedstawionych warunków uczestnictwa w szkoleniu. Odbiór zgłoszenia potwierdzamy e – mailem.

Płatność za szkolenie następuje na podstawie faktury pro forma. Faktura właściwa zostanie wystawiona po odbyciu się szkolenia – faktury wystawiamy po zrealizowaniu usługi.

Rezygnacja z udziału w szkoleniu zgłoszona nie później niż 7 dni przed jego terminem nie powoduje konsekwencji finansowych. W przypadku rezygnacji po tym terminie HILLWAY Training & Consulting nabywa prawa do obciążenia płatnika 50% kosztów szkolenia.

Podpisanie zgłoszenia równoznaczne jest z akceptacją powyższych warunków oraz upoważnia HILLWAY Training & Consulting do wystawienia faktury bez składania podpisu przez osobę upoważnioną ze strony firmy płatnika.

Nie czekaj zgłoś się już dziś! Pobierz FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY -> [ZGŁOSZENIE UCZESTNICTWA HILLWAY - szkolenia otwarte](#)

Materiały dydaktyczne

Uczestnicy otrzymują bogaty liczący ok. 40-60 stron Materiał szkoleniowy wraz z notatnikiem oraz w

trakcie szkolenia hand-outy np. testy szkoleniowe, ćwiczenia.

Dodatkowo 14 dni po szkoleniu mają możliwość konsultacji e-mail dotyczących tematu szkolenia z Trenerem prowadzącym

Jako jedna z nielicznych instytucji szkoleniowych w Polsce dbamy o to, aby szkolenia otwarte były dopasowane do potrzeb uczestników.

W trakcie szkolenia Trener uwzględnia indywidualne sytuacje z Państwa środowiska pracy, przedstawia narzędzia i rozwiązania gotowe do zastosowania już następnego dnia po szkoleniu!

Informacje dodatkowe

Szkolenia otwarte są to szkolenia dla wszystkich chętnych. Na takie szkolenia przedsiębiorstwa mogą kierować swoich pracowników.

System rabatowy szkoleń otwartych w HILLWAY:

- Zgłoszenia 2 osób - 5% rabatu
- Zgłoszenia 3 osób - 10% rabatu

Rabaty nie łączą się, istnieje możliwość negocjacji cen przy zgłoszeniu większej ilości osób.

W cenie szkolenia otwartego:

- Prowadzenie szkolenia przez doświadczonego Trenera Biznesu.
- Komplet materiałów szkoleniowych wraz z ćwiczeniami.
- Dyplomy uczestnictwa.
- Konsultacje po - szkoleniowe.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Zarządzanie zespołem call center - szkolenie OTWARTE	2020-02-17	09:00	17:00	8:00
2	Zarządzanie zespołem call center - szkolenie OTWARTE	2020-02-18	09:00	17:00	8:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	BARBARA GRZEGRZÓŁKA - SZOSTAK
-----------------	--------------------------------------

Obszar specjalizacji	Współpracowała z firmami z branży usługowej, motoryzacyjnej, turystycznej, bankowej, ubezpieczeniowej, medycznej etc. Specjalizuje się w tematyce zarządzania zasobami ludzkimi, coachingami, sprzedażą i obsługą Klienta, badaniami Mystery Call, tematyką windykacyjną oraz doradztwem personalnym. Barbara w latach 2013-2014 uczestniczyła w projekcie tworzenia contact center w ZUS, jako Trener prowadzący szkolenia miękkie dla Kadry Kierowniczej, zespołu obsługowego oraz działu kontroli jakości z zakresu coachingu i monitoringu w call center.
Doświadczenie zawodowe	Doświadczenie zawodowe zdobywała m.in. w spółkach Call Center Poland i Communication One Consulting, w których realizowała projekty szkoleniowe z zakresów: sprzedaży, obsługi, reklamacji, windykacji, komunikacji, coachingu i monitoringu, assessment center, zarządzania zespołami sprzedażowymi i wiele innych.
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	W ramach realizowanych projektów wspiera kierowników call center w skutecznym motywowaniu i zarządzaniu kapitałem ludzkim. Uczestniczy w wielu projektach doradczych w obszarze budowania strategii personalnych organizacji, procesów motywowania pracowników oraz realizuje badania Mystery Call. Specjalizuje się w prowadzeniu sesji coachingowych i monitoringu projektów inbound i outbound oraz prowadzeniem retreningów sprzedażowych podnoszących wyniki sprzedażowe.
Wykształcenie	Certyfikowany Trener Grupy przez Laboratorium Psychoedukacji. Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego – Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej oraz Almamater Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Warszawie. Prowadziła zajęcia w Wyższej Szkole Promocji z efektywnego wykorzystania czasu, zarządzania zasobami ludzkimi.

Lokalizacja usługi

Adres:

Grażyny 13/15

02-548 Warszawa, woj. mazowieckie

Szczegóły miejsca realizacji usługi:

Określona sala szkoleniowa w Centrum Szkoleniowo-Konferencyjnym przy Grażyny 13/15 - konkretna sala zostanie uczestnikom wskazana w zaproszeniu na szkolenie. Szkolenie i sala jest oznaczone przy wejściu na Recepcji.

Warunki logistyczne: