

Coaching i monitoring – skuteczne narzędzia zarządzania jakością w 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 indywidualnych• wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Rodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Podrodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi	2020/01/02/10142/509312		
Cena netto	970,00 zł	Cena brutto	1 193,10 zł
Cena netto za godzinę	121,25 zł	Cena brutto za godzinę	149,14
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	8		
Termin rozpoczęcia usługi	2020-02-10	Termin zakończenia usługi	2020-02-10
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-01-02	Termin zakończenia rekrutacji	2020-02-05
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

Szkolenie Coaching i monitoring – skuteczne narzędzia zarządzania jakością w call center uczy jak skutecznie i profesjonalnie prowadzić rozmowy coachingowe z pracownikami wykorzystując techniki udzielania konstruktywnych informacji zwrotnych, jak dostosowywać swoje działania i swoją komunikację do sytuacji i typu pracownika. Uczestnicy poznają narzędzia zarządzania jakością w call center, a także zostaną przygotowani do prowadzenia grupowych i indywidualnych coachingów i monitoringów. W trakcie szkolenia uczestnicy ucą się profesjonalnie i skutecznie przeprowadzać rozmowy coachingowe w call center.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

COACHING I MONITORING W CALL CENTER JAKO NARZĘDZIA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I SKUTECZNOŚCIĄ

- Coaching i monitoring, mentoring i inne – przegląd istniejących definicji w odniesieniu do środowiska call center
- Różnice między coachingiem a monitoringiem
- Cele i funkcje coachingu
- Coaching, a inne działania rozwojowe
- Płacowa i pozapłacowa motywacja podczas monitoringu

- Ogólna struktura procesu coachingowego
- Coaching grupowy
- Monitoring, a mentoring
- Narzędzia monitoringu

COACH I MENADŻER

- Cechy, postawy i umiejętności profesjonalnego coacha
- Atrybuty dobrego menedżera coacha
- Skuteczny coach- kluczowe kompetencje
- Metody i narzędzia pracy coacha

COACHING W CALL CENTER - KROK PO KROKU

- Etapy prowadzenia coachingu- ćwiczenie
- Sesja coachingowa- z czego się składa?
- Przygotowanie do sesji – obserwacja zachowań, analiza raportów, odsłuch rozmów/ew. omówienie sytuacji z menedżerem (zewn. coach)
- Określenie terminu spotkania
- Analiza sytuacji i wyciąganie wniosków
- Planowanie działań rozwojowych wspólnie z konsultantem
- Wdrożenie
- Ocena działania -postępy konsultanta
- Ocena działania -samoocena swojej pracy przez coacha

KOMUNIKACJA W ROZMOWIE COACHINGOWEJ W CALL CENTER

- Poziomy
- Narzędzia, techniki w coachingu i nie tylko
- Bariery w komunikacji z pracownikiem, czyli czego nigdy nie robić i jakich słów nie używać, jeżeli chcesz być profesjonalistą
- Pomosty komunikacyjne – podstawa do skuteczności coachingu
- Fakt, ocena, a opinia, czyli dlaczego tak często błądzimy we mgle? (ćwiczenia)
- Język reaktywny i język pozytywny – siła słowa w praktyce
- Sztuka zadawania odpowiednich pytań w coachingu – rodzaje pytań z przykładami, wadami, zaletami, obszarami do zastosowania
- Narzędzia kontroli rozmowy coachingowej
- Wykorzystanie psychologii w coachingu i monitoringu
- Coaching i monitoring, a cykl Kolba
- Dialog coachingowy

JAK SKUTECZNIE PRZEKAZYWAĆ INFORMACJĘ ZWROTNA?

- 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

TECHNIKI I METODY PROWADZENIA ROZMÓW COACHINGOWYCH

- Najprostsza metoda „5 pytań coachingowych”
- Model GROW

KARTA MONITORINGOWA I KARTA COACHINGOWA - NARZĘDZIE PRACY PROFESJONALNEGO MANAGERA I COACHA CALL CENTER

- Czym jest karta monitoringowa, a czym karta coachingowa? Czym się różnią?
- Po co mi karta coachingowa ?
- Wyznaczenie kluczowych elementów karty coachingowej

TRUDNE SYTUACJE Z PRAKTYKI COACHA CALL CENTER

- Coaching i emocje
- Relacja coachingowa z pracownikiem
- Radzenie sobie z sytuacjami konfliktowymi - test

WARSZTATY - ROZMOWY COACHINGOWE

- Warsztaty oparte o realne potrzeby uczestników szkolenia, najczęściej bazujące na case'ach wskazanych w ankiecie badającej oczekiwania przedszkoleniowej

W trakcie szkolenia uczestnicy również

- zapoznają się z benchmarkiem rynkowym odnośnie stosowania poszczególnych narzędzi i metod oceny i rozwoju pracowników call center w różnych firmach
- otrzymują benchmark różnych kart coachingowych - kiedy i jaką dobrze stosować, np. jaka powinna być karta, gdy wprowadzamy ją po raz pierwszy
- otrzymują zestaw różnych przykładowych kart coachingowych - konkretne narzędzia do implementacji w swojej firmie

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy szkolenia będą wiedzieć:

- czym jest coaching, czym jest monitoring i co kiedy stosować
- kiedy, kogo i jak często można kierować na coaching
- jaki typ wsparcia i jakie narzędzia wybrać w danej sytuacji np. błędy merytoryczne, niestosowanie się do standardu, brak wyników
- jak profesjonalnie przygotować się do coachingu z pracownikiem call center lub biura obsługi klienta
- jak badać jakość i na co zwracać uwagę w rozmowie informacyjnej, sprzedażowej i reklamacyjnej;
- jakie są techniki przekazywania informacji zwrotnych
- jaką metodę/technikę coachingu wybrać w sytuacjach trudnych np. jak rozmawiać z pracownikiem merytorycznym, a mającym objawy wypalenia zawodowego
- jak przygotować spotkanie oceniające oraz umiejętnie przekazać konstruktywną pochwałę i krytykę pracownikowi;
- jak umiejętnie zarządzać jakością w call center poprzez stosowanie narzędzi jakimi są coaching i monitoring (poznają benchmarki z rynku na temat używania narzędzi takich jak coaching i monitoring, zobaczą różne karty coachingowe, plany naprawcze)

Grupa docelowa

Szkolenie Coaching i monitoring w call center przeznaczone jest dla kierowników i liderów call center, czyli osób odpowiedzialnych za bezpośrednie zarządzanie i rozwój pracowników call center/telemarketerów, do wszystkich osób odpowiedzialnych za zarządzanie jakością rozmów w Biurze Obsługi Klienta, Telefonicznym Centrum obsługi Klienta lub Call Center - pracowników działów monitoringu, odsłuchu udzielających informacji zwrotnej konsultantom oraz do wewnętrznych Trenerów i coachów call center.

Sz szczególnie polecane jest osobom zaradzajacym zespołami konsultantów - team managerom, trenerom i coachom wewnętrznym, liderom ds. jakości.

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	Coaching i monitoring – skuteczne narzędzia zarządzania jakością w call center	2020-02-10	09:00	17:00	8:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	BARBARA GRZEGRZÓŁKA - SZOSTAK
Obszar specjalizacji	TRENER BIZNESU / KONSULTANT HR
Doświadczenie zawodowe	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. Prelegentka konferencji call center i autorka artykułów poświęconych budowaniu relacji z Klientami.
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Od 2004 roku zajmuje się rozwojem ludzi i ich kompetencji. Współpracowała z firmą 4lifedirect z branży ubezpieczeniowej, dbała o odpowiedni proces szkoleniowy w organizacji, koordynowała szkolenia pod nadzorem KNF oraz realizowała Assesment Center i Development Center. 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, assessment center, zarządzania zespołami sprzedażowymi i wiele innych.

Wykształcenie	Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego – Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej oraz Almamater Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Warszawie. Prowadzi zajęcia w Wyższej Szkole Promocji z efektywnego wykorzystania czasu.
---------------	---

Lokalizacja usługi

<p>Adres: Grażyny 13/307 02-548 Warszawa, woj. mazowieckie</p> <p>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.</p>	<p>Warunki logistyczne:</p> <p>Wi-fi</p>
---	---