

# Coaching i monitoring – skuteczne narzędzia zarządzania jakością w call center - szkolenie OTWARTE

## Usługa archiwalna

### Informacje o usłudze

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

Numer usługi	<b>2020/01/02/10142/509315</b>		
Cena netto	<b>970,00 zł</b>	Cena brutto	<b>1 193,10 zł</b>
Cena netto za godzinę	<b>121,25 zł</b>	Cena brutto za godzinę	<b>149,14</b>
Usługa z możliwością dofinansowania	<b>Tak</b>		
Liczba godzin usługi	<b>8</b>		
Termin rozpoczęcia usługi	<b>2020-03-23</b>	Termin zakończenia usługi	<b>2020-03-23</b>
Termin rozpoczęcia rekrutacji	<b>2020-01-02</b>	Termin zakończenia rekrutacji	<b>2020-03-18</b>
Maksymalna liczba uczestników	12		
Kategoria główna KU	<b>Zarządzanie i organizacja</b>		

Kategorie dodatkowe KU	<b>Zarządzanie i organizacja</b>
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	<b>Certyfikaty:</b> Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?	<b>Nie</b>
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	<b>Nie</b>
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	<b>Tak</b>

## Informacje o podmiocie świadczącym usługę

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

## 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	2020-03-23	09:00	17:00	8:00

## Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	<b>BARBARA GRZEGRZÓŁKA - SZOSTAK</b>
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: <b>Grażyny 13/307</b> <b>02-548 Warszawa, woj. mazowieckie</b></p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi: <b>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.</b></p>	<p>Warunki logistyczne:</p> <p><b>Wi-fi</b></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------