

Raportowanie i analiza danych 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 indywidualnychwsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Rodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Podrodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi	2020/01/02/10142/509335		
Cena netto	1 770,00 zł	Cena brutto	2 177,10 zł
Cena netto za godzinę	110,63 zł	Cena brutto za godzinę	136,07
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	16		
Termin rozpoczęcia usługi	2020-03-30	Termin zakończenia usługi	2020-03-31
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-01-02	Termin zakończenia rekrutacji	2020-03-24
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

Celem szkolenia jest poznanie przez uczestników sposobów przygotowania, oceny i interpretacji raportów operacyjnych i zarządczych dotyczących pracy call/contact center możliwych sposobów opisu pracy call/contact center poprzez dobór odpowiednich wskaźników i sposobu ich prezentacji.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Wybrane moduły lub ich części możliwe do zastosowania w programie szkolenia w wersji podstawowej lub rozszerzonej w zależności od wyników badania potrzeb i przekazanych informacji odnośnie celów szkolenia, a także priorytetów w rozwoju poszczególnych kompetencji według organizacji.

W ciągu jednego dnia szkoleniowego zazwyczaj realizujemy 4-5 modułów szkoleniowych.

Ze względu na specyfikę tematu oraz mocno praktyczny wymiar pracy, szczegółowy zakres zagadnień opracowywany jest po wstępnej analizie potrzeb grupy.

W programie szkolenia zamkniętego m.in.

- Czemu służą wskaźniki i raportowanie?
- Co i jak często mierzymy?
- Skąd pochodzą dane do raportów?
- Struktura podstawowych wskaźników w call center

- Czy istnieje raport uniwersalny, dobry dla każdego?
- Czym różnią się od siebie raporty?
- O co pytać, aby dostać właściwą odpowiedź?
- Kiedy wskaźnik, kiedy tabela, kiedy wykres? Raporty a rzeczywistość
- Jak sprawdzić czy dane prezentowane w raportach są prawdopodobne?
- Jak czytać tabele i wykresy?
- Jak się przekonać czy wyniki prezentowane w raporcie są satysfakcjonujące?
- **Ocena rezultatów**
- **Analiza przypadków**
- Call center w ruchu przychodzącym
- Call center w ruchu wychodzącym

W trakcie szkoleń:

- pracujemy **na konkretnych przykładach** dotyczących sprzedaży i negocjacji w sprzedaży usług energetycznych. **Praca na realnych sytuacjach pozwoli uczestnikom zastosować zmiany w rozmowach z pracownikami już następnego dnia po szkoleniu.**
- w trakcie warsztatów i burz mózgow **wypracowanie listy pomysłów** (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) często ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami ich oceny.
- **pokażemy konkretne techniki wraz z zestawem zwrotów**, które pomogą kontrolować rozmowy z pracownikami oraz ułatwią szybką i skuteczną reakcję na niespodziewane sytuacje - szkolenia prowadzą praktycy
- **żadnej zbędnej teorii** - wykłady i ćwiczenia poprowadzą wyłącznie praktycy, którzy z sukcesem szkolą menedżerów z całej Polski i Europy
- żadnych prezentacji marketingowych - **100% merytoryki** i wartości dla naszych uczestników
- możliwość przeprowadzenia **indywidualnych konsultacji** z Trenerem po szkoleniu - odpowiemy na każde pytanie, którego być może nie zdążą uczestnicy zadać w czasie warsztatu

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Jednym z najważniejszych elementów pracy każdego menadżera call center jest analiza raportów i wskaźników operacyjnych. Odpowiedni system raportowania, a w szczególności właściwa analiza posiadanych danych może przyczynić się do sukcesu całej organizacji, a w szczególności do optymalizacji zasobów, kosztów oraz poprawy jakości obsługi klienta.

Każdy raport to przede wszystkim obiektywna informacja. Z raportów uzyskamy dane na temat ilości interakcji obsługiwanych w różnych kanałach komunikacyjnych - na przykład ilości połączeń telefonicznych, e-maili, rozmów przez chat. W raportach możemy badać również jakość interakcji z klientami, na przykład, jak długo oczekiwali na połączenie lub odpowiedź ze strony konsultanta, ile wynosił czas oczekiwania w kolejce, ile osób i po jakim czasie zrezygnowało z kontaktu z powodu zbyt długiego czasu oczekiwania.

Dzięki raportom wiemy, w jakich sprawach dzwonią nasi klienci i możemy podejmować decyzje np. o podziale pracowników na odpowiednie podzespoły specjalistyczne. Uzyskane z raportów call center dane pomogą nam również zaplanować obsadę w odpowiednich godzinach, podjąć decyzję czy zwiększyć czy zmniejszyć zatrudnienie, których konsultantów contact center można przydzielić do innych zadań, czy też ich nieproduktywny czas wykorzystać do dodatkowego przeszkolenia.

Grupa docelowa

Szkolenie Raportowanie i analiza danych w call center dedykowane jest kadrze menadżerskiej call center, a w szczególności osobom odpowiedzialnym za realizację wyznaczonych celów jakościowych i ilościowych, przygotowywanie raportów i zestawień, bieżącą analizę i monitorowanie wskaźników CC,

dokonywanie usprawnień i kreowanie rozwiązań w procesie raportowania, udział w projektach od strony technicznej dotyczących rozwoju Call Center, współudział w tworzeniu i wdrażaniu nowych narzędzi monitoringowych.

Każde szkolenie zamknięte jest budowane ściśle pod Państwa potrzeby i oczekiwania, poziom grupy! Szkolenie jest dopasowywane do zakresu pracy uczestników, branży- bazuje na realnych sytuacjach z życia pracowników danej konkretnej firmy.

Dzięki temu wypracowywane są w trakcie szkolenia

- rozwiązania na sytuacje, które pojawiają się w danym dziale
- rozwiązania na sytuacje trudne
- zwroty i wyrażenia gotowe do zastosowania po szkoleniu
- szablony rozmów, ścieżki postępowania w danej sytuacji

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	Raportowanie i analiza danych w call center	2020-03-30	09:00	17:00	8:00
2	Raportowanie i analiza danych w call center	2020-03-31	09:00	17:00	8:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Łukasz Ćwik
Obszar specjalizacji	Posiada kilkunastoletnie doświadczenie w budowaniu struktur i nowych jednostek organizacyjnych, zarządzaniu zespołami, w tym zespołami międzynarodowymi. Zarządzał optymalizacjami procesów w przedsiębiorstwach o krajowym i globalnym zasięgu. Wieloletni członek zespołów zarządzających jednostkami. Ekspert zarządzania zmianą, w organizacji i personalną, oraz komunikacji. Certyfikowany Trener.
Doświadczenie zawodowe	W latach 2009–2011 utworzył od podstaw oraz pełnił funkcję Dyrektora oddziału spółki Elmar w Krakowie, doprowadzając go w pierwszym roku funkcjonowania do wiodącego pod względem przychodów oddziału spółki w Polsce.

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Od 2011 do 2012 roku zarządzał dwoma oddziałami, śląskim i dolnośląskim, w roli Dyrektora Regionu w WDX S.A., przeprowadzając reorganizację działalności podległych jednostek.
Wykształcenie	Jest absolwentem dziennych studiów magisterskich na Uniwersytecie Ekonomicznym oraz międzynarodowych studiów podyplomowych z zakresu finansów i audytu w Śląskiej Międzynarodowej Szkole Handlowej. Ukończył Studium Trenerskie (Grupa SET) oraz kurs Moderator Design Thinking (DT Makers).

Lokalizacja usługi

<p>Adres: Grażyny 13/15 02-548 Warszawa, woj. mazowieckie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi: Możliwość zorganizowania szkolenia na terenie całej Polski, w siedzibie Klienta i w każdym innym miejscu wskazanym przez Klienta. Istnieje możliwość zorganizowania logistyki szkolenia przez HILLWAY.</p>	<p>Warunki logistyczne: Wi-fi</p>
--	---