



HILLWAY Training & Consulting
Drumlak i Sawicka Spółka Jawna



Coaching i monitoring – skuteczne narzędzia zarządzania jakością w call center. - TERMIN DO UZGODNIENIA

Numer usługi 2024/07/30/10142/2243544

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 30.01.2025 do 31.01.2025

2 583,00 PLN brutto

2 100,00 PLN netto

161,44 PLN brutto/h

131,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>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.</p> <p>Szczególnie polecane jest osobom zarządzającym zespołami konsultantów – team managerom, trenerom i coachom wewnętrznym, liderom ds. jakości.</p>
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	14
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie Coaching i monitoring – skuteczne narzędzia zarządzania jakością w call center przygotuje uczestników do prowadzenia skutecznych i profesjonalnych, grupowych i indywidualnych rozmów coachingowych i monitoringowych z pracownikami, wykorzystując techniki udzielania konstruktywnych informacji zwrotnych,

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie podstaw coachingu i monitoringu w call center.	<p>Uczestnik szkolenia zna różnice między coachingiem a monitoringiem oraz opisać ich zastosowanie w kontekście zarządzania jakością w call center.</p> <p>Uczestnik szkolenia definiuje kluczowe elementy procesu coachingowego.</p>	Test teoretyczny
<p>Praktyczne zastosowanie technik udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej.</p> <p>Prowadzenie profesjonalnych sesji coachingowych.</p>	<p>Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność udzielania informacji zwrotnej w sposób, który jest jasny, konstruktywny i wspierający, unika oceniających stwierdzeń i koncentruje się na konkretnych zachowaniach.</p> <p>Uczestnik szkolenia stosuje techniki, takie jak model STAR, aby strukturę informacji zwrotnej uczynić bardziej efektywną.</p> <p>Uczestnik szkolenia prowadzi sesje coachingowe, uwzględniając potrzeby i cele poszczególnych pracowników oraz zespołu jako całości.</p> <p>Uczestnik szkolenia identyfikuje bariery komunikacyjne i rozwiązuje je, aby zapewnić otwartą i efektywną komunikację podczas sesji coachingowych.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
Wykorzystanie monitoringu do poprawy jakości obsługi klienta	<p>Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność oceny rozmów z klientami, identyfikując mocne strony i obszary do poprawy na podstawie ustalonych kryteriów jakości.</p> <p>Uczestnik szkolenia potrafi opracować plan działań naprawczych oraz strategię doskonalenia umiejętności pracowników, bazując na analizie wyników monitoringu.</p>	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak

Program

RAMOWY PROGRAM USŁUGI

Rozpoczęcie szkolenia:

- Zasady pracy podczas szkolenia.
- Określenie celów szkolenia.

Szkolenie prowadzone w odniesieniu do potrzeb uczestników zdefiniowanych przed szkoleniem oraz na szkoleniu. Pytania i dyskusje na bieżąco w kontekście sytuacji spotykanych u uczestników szkolenia.

Coaching i monitoring – skuteczne narzędzia zarządzania jakością w call center – program warsztatów

Moduł I

Coaching i monitoring w call center jako narzędzia zarządzania jakością i skutecznością

- Cele i funkcje coachingu
- Coaching/Monitoring- rodzaje vs inne działania rozwojowe

Metoda szkoleniowa:

- Praca z flipchartem – prezentacja materiałów przez Trenera
- Burza mózgów
- Film TED

Coach i menadżer

- Cechy, postawy i umiejętności profesjonalnego coacha
- Metody i narzędzia pracy coacha (karty monitoringowe/coachingowe, karty DIXIT, materiały pomocnicze, prezentacje, filmy, książki, etc...)

Metoda szkoleniowa:

- Ćwiczenie w grupie/parach
- Benchmark rynku szkoleniowego

COACHING W CALL CENTER – KROK PO KROKU

- Sesja coachingowa- z czego się składa?

Metoda szkoleniowa:

- Praca z flipchartem – prezentacja materiałów przez Trenera

Moduł II

Komunikacja w rozmowie coachingowej w call center

- Bariery w komunikacji z pracownikiem, czyli czego nigdy nie robić i jakich słów nie używać, jeżeli chcesz być profesjonalistą
- Fakt, ocena, a opinia, czyli dlaczego tak często błądzimy we mgle?
- Język reaktywny i język pozytywny – siła słowa w praktyce
- Sztuka zadawania odpowiednich pytań w coachingu – rodzaje pytań z przykładami, wadami, zaletami, obszarami do zastosowania
- Coaching i emocje
- Relacja coachingowa z pracownikiem

Metoda szkoleniowa:

- Ćwiczenie CIEMNA STRONA COACHINGU
- Ćwiczenie trudne sytuacje z Pracownikiem
- Ćwiczenie Język WIN – WIN z Pracownikiem
- Ćwiczenie Język Współpracy
- Ćwiczenie – Pytania – Podstawa prowadzenia coachingu

Coaching i monitoring, a cykl kolba

Moduł III

Jak skutecznie przekazywać informację zwrotną?

- Kiedy przekazywać informację zwrotną? Kultura feedbacku w Polsce
- Techniki udzielania konstruktywnej krytyki (czyli o tym, że „kanapka” to przeszłość)
 - FUO
 - FUKO
 - UFO
 - MODEL GROW

Metoda szkoleniowa:

- Ćwiczenie FUO/FUKO/UFO/MODEL GROW
- Ćwiczenie DROGA
- Ćwiczenie METAFORY

Moduł IV

Warsztaty – rozmowy coachingowe

- Warsztaty oparte o realne potrzeby uczestników szkolenia, najczęściej bazujące na case’ach wskazanych w ankiecie badającej oczekiwania przed szkoleniowej
- Możliwość nagrania i analizy case’u sesji coachingowej(opcjonalnie)

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

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 583,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	161,44 PLN
Koszt osobogodziny netto	131,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Rafał Brożyna

PROFIL TRENERA:

18 lat doświadczenia w sprzedaży.

7 lat doświadczenia w outsourcingu sprzedaży jako Szef Szkoleń, Jakości i Rozwoju.

Ekspert w zakresie sprzedaży i obsługi klienta w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym.

Coach sprzedaży w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym.

Doświadczenie w tworzeniu i zarządzaniu działami szkoleń i jakości.

Doradca firm i instytucji w zakresie obsługi klienta, sprzedaży i zarządzania zespołami.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE:

Realizował liczne projekty szkoleniowe z zakresu sprzedaży i obsługi klienta, zarówno telefonicznej, jak i bezpośredniej. Koordynował i wdrażał różnorodne programy szkoleniowe, zarówno wewnętrznie w organizacjach, gdzie pracował jako Trener, jak i komercyjnie dla biznesu. Bogate doświadczenie zdobywał na stanowiskach Key Account Managera oraz Marketing Managera w firmie WiedzaNet, Kierownika Działu Szkoleń i Rekrutacji w Arteria S.A., Kierownika Działu Szkoleń i Jakości w Call Center Poland S.A. oraz Contact Point sp. z o.o. W tych rolach odpowiadał za tworzenie działów szkoleń i jakości, koordynowanie pracy Trenerów Wewnętrznych oraz prowadzenie coachingu, szkoleń i monitoringu pracowników.

Specjalizacja:

Autorskie opracowanie, koordynowanie i prowadzenie projektów szkoleniowych zarówno w sprzedaży bezpośredniej jak również telefonicznej dla firm z zakresu szkoleń marketingowo – sprzedażowych (zarządzanie zespołem, techniki sprzedaży, profesjonalna obsługa klienta, skuteczny telemarketing)

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po realizacji szkolenia on-line uczestnicy otrzymują materiał szkoleniowy w postaci podręcznika stworzonego przez Trenera HILLWAY, użytego w trakcie trwania warsztatów.

W zależności od zaangażowania uczestników i postępów prac – szkolenie prowadzone jest zgodnie z cyklem Kolba, Trener dopasowuje treści do potrzeb uczestników warsztatu.

Stosowane są **tips & tricks** oraz inne materiały dodatkowe, tworzone również podczas szkolenia z zaangażowaniem uczestników. Umożliwia to wspólne wypracowanie rozwiązań gotowych do implementacji w codziennej pracy uczestników.

W trakcie warsztatów dodatkowo może być wykorzystywana **prezentacja multimedialna, wyświetlana uczestnikom przy użyciu rzutnika**. Prezentacja jest traktowana jako uzupełnienie i zobrazowanie pewnych treści w myśl zasady jeden obraz wart więcej niż 1 000 słów.

Pracujemy warsztatowo z wykorzystaniem wirtualnej tablicy np. Padlet, czy AnswerGarden.

W trakcie szkolenia wykorzystywane są **testy, gry, case study, ćwiczenia indywidualne, w parach i grupowe**. Wówczas Uczestnicy zostają z poziomu Trenera podzieleni na mniejsze grupy, w których wykonują poszczególne zadania.

W ramach szkoleń stosowane są też innowacyjne rozwiązania angażujące uczestników i urozmaicające stosowane narzędzia np. **ankiety na on-line, np. Kahoot, quizlet.live, AnswerGarden**, gdzie Trener na bieżąco otrzymuje wyniki i może pokazać odpowiedzi np. w formie graficznej.

Przy szkoleniach **rekomendujemy pracę na rzeczywistych sytuacjach z codziennej pracy uczestników**, jednak w celu aktywizacji uczestników wprowadzamy odpowiednie ćwiczenia, mające na celu wzmocnienie procesu grupowego.

Uczestnicy aktywnie pracują z Trenerem, wykorzystując nowatorskie rozwiązania technologiczne, tworząc praktyczne rozwiązania poruszanych kwestii **gotowe do zastosowania już po szkoleniu**.

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

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

- **wypracowanie listy pomysłów** (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) często ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami ich oceny.
- Indywidualne Plany Działania

Warunki uczestnictwa

Podpisane zamówienie lub umowa zlecenia realizacji szkolenia zamkniętego.

W SYTUACJI DOFINANSOWANIA SZKOLENIA ZE ŚRODKÓW PUBLICZNYCH W WYSOKOŚCI, CO NAJMNIEJ 70% USŁUGA JEST ZWOLNIONA Z PODATKU VAT.

Szkolenia zamknięte to szkolenia dedykowane danej organizacji. Program i cele takiego szkolenia są doprecyzowywane w zależności od potrzeb organizacyjnych i sytuacji występujących w codziennej pracy uczestników. Ustalenie dokładnego programu odbywa się dzięki przeprowadzonym wywiadam z menedżerem szkolonego zespołu lub działem HR, a także dzięki anonimowej ankiecie badania potrzeb uczestników.

<http://www.hillway.pl/harmonogram-wspolpracy/>

TRENER PROWADZĄCY:

Szkolenie prowadzi jeden Trener, praktyk ekspert biznesu.

SZKOLENIE OTWARTE Z TEGO TEMATU

Zobacz też Kalendarium Szkoleń Otwartych HILLWAY <http://www.hillway.pl/kalendarium-szkolen-szkolenia-otwarte-warszawa/>

Informacje dodatkowe

Szkolenia dedykowane HILLWAY to profesjonalne projekty rozwojowe z 2 dniowym szkoleniem bazowym, gdzie cykl edukacyjny jest wydłużony do 60-80 dni!

Jesteś zainteresowany danym szkoleniem? Masz dodatkowe pytania lub oczekiwania?

A może szukasz szkolenia o podobnej tematyce lub chcesz usprawnić proces obsługi klienta czy sprzedaży?

Zapraszamy do kontaktu!

E-mail: info@hillway.pl

Tel: +48 22 250 22 82

Informujemy, iż na wszystkie zapytania odpowiadamy maksymalnie w ciągu 48 godzin.

Adres

ul. Grażyny 13/15

02-548 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Aleksandra Duszak

E-mail info@hillway.pl

Telefon (+48) 22 2502 282