



Motywowanie pracowników w call center - TERMIN DO USTALENIA

Numer usługi 2024/08/14/10142/2264444

2 950,77 PLN brutto

2 399,00 PLN netto

184,42 PLN brutto/h

149,94 PLN netto/h

HILLWAY Training &
Consulting Drumlak
i Sawicka Spółka
Jawna



📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 29.01.2025 do 30.01.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie Motywowanie pracowników w call center przeznaczone jest dla Kierowników Call Center i osób bezpośrednio nadzorujących pracę konsultantów telefonicznych, telemarketerów, telesprzedawców i pracowników centrów obsługi klienta (team leaderzy, koordynatorzy ds. jakości, supervisor); pracujących zarówno w outsourcingu, jak i w in-housach.</p> <p>Szkolenie Motywowanie pracowników call center skierowane jest do organizacji, którym zależy na podnoszeniu efektywności działania poprzez motywowanie i wzmacnianiu samooceny pracowników, a przez to pielęgnowaniu dobrej atmosfery pracy i pokazywaniu mocnych stron jednostek.</p>
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	15-01-2025
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 przygotowuje uczestników do skutecznego motywowania całego zespołu call center w wyniku czego będzie lepiej pracował, uczestnicy szkolenia będą osiągać założone cele indywidualne oraz zespołowe.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Poznanie zasad motywowania zespołu call center	Uczestnik szkolenia zna kluczowe czynniki motywacyjne, które wpływają na efektywność zespołu call center. Uczestnik szkolenia wie, jak różne metody motywacji mogą wpłynąć na osiągnięcie celów indywidualnych i zespołowych.	Test teoretyczny
Umiejętność stosowania technik motywacyjnych w zarządzaniu zespołem	Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność zastosowania konkretnych technik motywacyjnych. Uczestnik szkolenia potrafi dostosować styl zarządzania i techniki motywacyjne do specyfiki zespołu, aby maksymalizować jego efektywność.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Efektywne monitorowanie i ocena postępów w osiąganiu celów indywidualnych i zespołowych	Uczestnik szkolenia zna narzędzia do monitorowania osiągania celów indywidualnych i zespołowych, oraz wie jak dokonywać ich regularnej oceny. Uczestnik szkolenia wie, jak analizować wyniki zespołu i na tej podstawie wprowadzać odpowiednie korekty w strategii motywacyjnej.	Test teoretyczny
Radzenie sobie z wyzwaniami motywacyjnymi w zespole call center	Uczestnik szkolenia potrafi rozpoznać symptomy spadku motywacji w zespole oraz zastosować odpowiednie interwencje w symulowanych scenariuszach zarządzania zespołem. Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność prowadzenia motywacyjnych rozmów z pracownikami, które wspierają osiągnięcie założonych celów i poprawiają morale zespołu.	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

Zasady motywowania pracowników w call center

Stosunek ludzi do pracy – teorie motywacji

- Motywowanie pracowników – w oparciu o teorię potrzeb Masłowa
- Teoria wzmacniania motywacji i zaangażowania
- Teoria Herzberga

Definicja motywacji

- Motywacja pozytywna – metody, rezultaty, zalety
- Motywacja negatywna – metody, rezultaty, wady

Systemy Motywacyjne

- Modele systemów motywacyjnych
- Elementy finansowe i pozafinansowe

Narzędzia motywowania pozapłacowego

- Elixir motywacji
- Wzmocnienia pozytywne – rola pochwał, uznania i osiągnięć
- Uprawnienia i odpowiedzialność
- Motywacyjna organizacja pracy
- Szkolenia i rozwój pracowników

Dlaczego niektóre systemy nie przynoszą wyników

- Czynniki sukcesu systemów motywacyjnych
- Jak uniknąć błędów i pułapek motywowania przez płace

Ocena pracy – czynnik motywujący, czy demotywujący?

- Informacja zwrotna i jej siła
- Obszary, jakie powinna uwzględniać ocena
- Ocena konstruktywna – na czym polega
- Przygotowanie do rozmowy oceniającej
- Psychologiczne pułapki oceniania
- Zasady udzielania informacji zwrotnej i najczęściej popełniane błędy – jak ich uniknąć
- Style prowadzenia rozmów oceniających – metody dobierania stylu rozmowy do pracownika

Jak zarządzać pracownikami i co robić by zespół chciał wspólnie realizować strategię firmy?

Motywowanie zespołu jako element zwiększający efektywność pracy zespołu i zapobiegający rutynie i wypaleniu zawodowemu

- Umiejętność wywierania wpływu na zachowanie jako supervisor oraz członek zespołu

- 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

Niestandardowe formy motywacji pozapłacowej pracowników call center z konkretnymi przykładami, czyli jak zamienić MUSZĘ na CHCĘ I MOGĘ

Przykładowe konkursy i gry wzmacniające motywację pracowników call center:

- Chińskie wróżby
- Balony na stanowisku
- Chodząca koperta
- „Piłka plażowa”
- Retrening taneczny
- Nagrody dzienne i tygodniowe ? „zgadnij kotku co mam w środku”
- „Podaj dalej” – rekrutacja przyjaciół – „w cc member get member”
- Tablice mistrzów
- „Księga wspomnień”

PODSUMOWANIE OMÓWIONEGO MATERIAŁU

Wykorzystanie ćwiczeń i dyskusji do podsumowania i sprawdzenia zapamiętanego zakresu wiedzy przez uczestników szkolenia.

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	2 950,77 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 399,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,42 PLN
Koszt osobogodziny netto	149,94 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Barbara Grzegorzka - Szostak

Barbara od 2004 roku zajmuje się rozwojem ludzi i ich kompetencji. Swoją karierę rozpoczęła w branży call center, jako Trener i Coach. Współpracowała z firmą z branży ubezpieczeniowej jako Sales Manager, zarządzała zespołem agentów ubezpieczeniowych oraz dbała o odpowiedni proces szkoleniowy w organizacji, koordynowała szkolenia pod nadzorem KNF oraz realizowała Assessment 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, komunikacji, coachingu i monitoringu, assessment center, zarządzania zespołami sprzedażowymi i wiele innych.

Certyfikowany Trener Grupowy 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.

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.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po realizacji szkolenia 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, przedstawia 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 otwartego lub szkolenia zamkniętego.

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

Szkolenia otwarte są to szkolenia dla wszystkich chętnych. Na takie szkolenia przedsiębiorstwa mogą kierować swoich pracowników lub pracownicy firm, managerowie mogą zgłaszać się sami poprzez kontakt z wewnętrznym Działem HR, który zazwyczaj dysponuje budżetem na szkolenia otwarte.

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

TRENER PROWADZĄCY:

Szkolenie otwarte prowadzi jeden Trener, praktyk ekspert biznesu.

SZKOLENIE OTWARTE HILLWAY

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

Informacje dodatkowe

Cechą szkolenia otwartego online jest interaktywność, którą uzyskujemy dzięki **nowoczesnym metodom aktywizacji uczestników** podczas warsztatów. W trakcie szkolenia Trener porusza wraz z uczestnikami kwestie dotyczące wyzwań w ich codziennej pracy.

Aby zarządzać uwagą uczestników w trakcie szkolenia, Konsultant HILLWAY wykorzystuje różne funkcje programu, np. **wyświetlanie swojego ekranu z np. prezentacją, dzielenie ekranu i korzystanie z whiteboardu**. W czasie rzeczywistym uczestnicy zadają pytania, wymieniają się doświadczeniami oraz realizują ćwiczenia w podgrupach dzięki podziałowi na **wirtualne pokoje**.

Dodatkowo, **praca warsztatowa oparta jest na dodatkowych narzędziach aktywizujących jak np. Padlet, Jamboard, Mentimeter i inne**.

Uczestnicy w po szkoleniu otrzymują materiały szkoleniowe w formatach PDF/MS Word/MS Power Point.

Jesteś zainteresowany danym szkoleniem? Masz dodatkowe pytania lub oczekiwania?

Zapraszamy do kontaktu!

E-mail: info@hillway.pl

Tel: +48 22 250 22 82

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