

# Call / Contact center: обеспечение эффективной работы и повышение качества обслуживания

Call / Contact center сегодня играет большую роль в стратегии развития компании. При этом его возможности раскрыты еще не до конца и с каждым годом возникает необходимость постоянного развития механизмов деятельности. Принимая во внимание этот факт, большое значение для компаний имеет обеспечение эффективной работы функционирования Call / Contact center и повышение качества обслуживания, что позволит за небольшой промежуток времени получить рост целевых показателей.

**Внимание! Вы можете посетить полный курс [«Управление Call / Contact center в современных условиях»](#).**

## Расписание

Город: Москва

Дата:

- 11 – 12 сентября `19
- 11 – 12 декабря `19
- 11 – 12 марта `20
- 8 – 9 июня `20

---

В результате обучения вы:

- проанализируете имеющуюся структуру и распределение функций своего Call / Contact center
- узнаете, в каких направлениях вам необходимо работать для повышения эффективности Call / Contact center
- рассмотрите способы автоматизации процессов обслуживания и проанализируете необходимость применения различных средств автоматизации в своем Call / Contact center
- узнаете способы контроля качества обслуживания
- освоите принципы материальной и нематериальной мотивации персонала Call / Contact center
- получите практические рекомендации по организации процессов работы с клиентами
- рассмотрите и проанализируете различные варианты KPI для Call / Contact center
- узнаете способы оценки удовлетворенности клиентов качеством обслуживания

- получите рекомендации по подбору и обучению сотрудников Call / Contact center
  - спланируете шаги по оптимизации работы и внедрению намеченных изменений
- 

## **Программа семинара**

### **День 1**

#### **Организация работы Call / Contact center**

##### **Структура и механизмы работы Call / Contact center**

- Задачи Call / Contact center
- Виды структур Call / Contact center
- Схема распределения функций внутри Call / Contact center
- Организация работы Call / Contact center
- Опора на стратегию бизнеса и имеющиеся стратегические цели

Практикум «Анализ организационной структуры и распределения функций своего Call / Contact center»

#### **Автоматизация: польза и способы применения программных решений**

##### **Знакомство с инструментами и определение необходимости их использования**

- Телефонная станция с системой автоматического распределения вызовов (Automatic Call Distribution)
- Интерактивное речевое взаимодействие IVR (Interactive Voice Response)
- Отчетность и управление CMS (Call Management System)
- Компьютерно-телефонная интеграция (Computer Telephony Integration)
- Автоматический исходящий обзвон
- Базы знаний операторов (Knowledge Management)
- Контроль качества работы операторов (Quality Management)
- Управление взаимодействием с клиентами CRM (Customer Relationship Management)
- Организация рабочего времени операторов (Workforce Management)

Практикум «Анализ необходимости применения автоматизации в своей организации»

#### **Организация рабочих процессов Call / Contact center**

- Определение стандартов качества сервиса: KPI для Call / Contact center
- Организация процессов корректного и эффективного IVR, callback, телемаркетинга, Welcomecalls, продажи на входящем звонке дополнительных услуг, технология Cross sale для

действующих клиентов, сегментация клиентской базы

- Способы улучшения показателей КРІ

Практикум «Определение направлений развития своего Call / Contact center, исходя из стратегии бизнеса, и выбор целевых КРІ»

## **День 2**

### **Обеспечение качественного обслуживания в Call / Contact center**

#### **Управление удовлетворенностью клиентов**

- Составляющие качественного обслуживания
- Оценка удовлетворенности клиентов
- Способы получения обратной связи от клиентов
- Поддержание лояльности клиентов

Практикум «Определение ближайших шагов для повышения удовлетворенности клиентов»

#### **Работа с персоналом Call / Contact center**

- Мотивация, обучение и контроль как основа обеспечения качественного обслуживания клиентов
- Материальная мотивация сотрудников Call / Contact center
- Нематериальная мотивация сотрудников Call / Contact center

Практикум «Выработка комплекса мер для повышения мотивации сотрудников Call / Contact center своей компании»

#### **Подбор и обучение сотрудников Call / Contact center**

- Особенности подбора персонала Call / Contact center
- Обучение сотрудников при найме
- Формы и направления обучения сотрудников Call / Contact center

#### **Контроль качества обслуживания**

- Контроль с опорой на целевые КРІ
- Способы контроля качества работы сотрудников Call / Contact center
- Внутренняя и внешняя оценка качества обслуживания
- Обратная связь по итогам контроля как инструмент стимуляции к изменениям

Практикум «Выбор методов контроля качества работы сотрудников Call / Contact center»

---

## Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **24400 руб.** с учетом всех налогов.

**В стоимость обучения входит:**

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 

## Преподаватели семинара

- **Лебединская Антонина Игоревна**

Сертифицированный бизнес-тренер, специалист в области продаж, эксперт-практик в сфере управления и развития персонала, личной эффективности