

PDR
open

ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİCİ GELİŞTİRME PROGRAMLARI

01



ÇAĞRI MERKEZİ
YÖNETİCİLERİ İÇİN
REHBERLİK 'COACHING'

02



ÇAĞRI MERKEZİ'NDE
TAKIM OLUŞTURMA VE
GELİŞTİRME BECERİLERİ

03



ÇAĞRI MERKEZİNDE
KALİTE YÖNETİMİ

04



ÇAĞRI MERKEZİ
MATEMATİĞİ

05



ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİCİLERİ
İÇİN PROBLEM ÇÖZME - KARAR
VERME VE DEĞİŞİM YÖNETİMİ

ÇAĞRI MERKEZİ

PDR
open

YÖNETİCİLERİ İÇİN REHBERLİK 'COACHING'

Kimler Katılmalı?

Çağrı merkezi takım liderleri

Neden Katılmalı?

“Koçluk” olmadan eğitimler ile metrik yönetimine harcanan zaman / para değerini yitirir ve beklenen sonuçlara ulaşmanız gecikir

Hedef Yetkinlikler

Liderlik
Geribildirim Teknikleri
4 Aşamalı Liderlik Modeli



TARİH

05 Eylül 2017



SÜRE

2 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Çağrı Merkezi Takım Liderleri İçin Rehberlik 'Coaching' semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Yönetici olarak vizyoner bakışı öğrenecekler
- ▶ Yönetici / Lider farkını anlayacaklar
- ▶ Durumsal Liderliği ekiplerine uyarlayabilecekler
- ▶ Geribildirim verebilmek için gerekli donanıma sahip olacaklar
- ▶ Yapılandırılmış “Koçluk Görüşmesi” yapabilecekler

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Pek çok örnek ve uygulama ile aktif öğrenme
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri
- ▶ Vaka çalışmaları

ÇAĞRI MERKEZİ'NDE TAKIM OLUŞTURMA VE GELİŞTİRME BECERİLERİ

Kimler Katılmalı?

Çağrı merkezi ilk ve orta kademe yöneticileri

Neden Katılmalı?

Çağrı merkezi yöneticileri kendilerine atanan ekipleri farklılıklarıyla beraber yönetmeyi öğrenmek ve onlardan bir takım yaratmak için

Hedef Yetkinlikler

Takım Yönetimi
Farklı Takım Üyelerini Yönetmek



TARİH

24 Ocak 2017



SÜRE

2 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Çağrı Merkezi'nde Takım Oluşturma ve Geliştirme Becerileri” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Takım olmanın önemi ve aşamalarını öğrenecekler
- ▶ Takımdaşlık kurallarını iş yaşamında uygulayabilecekler
- ▶ Farklılıkları yönetebilmek için gerekli yöntemler edinecekler
- ▶ Kişisel Kalite kavramını anlayacaklar
- ▶ Yönetici olarak Verimlik, İlişkiler, Kalite kavramlarını derinlemesine inceleyeceklerdir.

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Pek çok örnek ve uygulama ile aktif öğrenme
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri
- ▶ Vaka çalışmaları

Kimler Katılmalı?

Her kademedeki çağrı merkezi yöneticileri ve kalite birimi çalışanları

Neden Katılmalı?

Çağrı merkezi kalite yönetimi, çağrıların santrale ulaştığı andan itibaren kullanılan her sistemi doğru yönetmek ve yönlendirmek için

Hedef Yetkinlikler

Çağrı Merkezi Kalite Yönetimi



TARİH

04 Nisan 2017 | 24 Ekim 2017



SÜRE

2 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Çağrı Merkezi’nde Kalite Yönetimi” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Çağrı merkezinde kalite yönetiminin ana mantığını kavrayacaklar
- ▶ Kalite sisteminin kurulum aşamaları, çağrı kalitesi değerlendirme sistemi, kalite yönetimi - maliyet ilişkisi, çağrı merkezinde kalite yapılanması ve değerlendirme dağılımları konusunda bilgi sahibi olacaklar
- ▶ Kaliteyi yükseltmek için kullanılan yapılar hakkında farkındalık sağlayacaklar
- ▶ Kalite kontrol raporlarını detaylı inceleme fırsatına sahip olacaklardır

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri
- ▶ Vaka çalışmaları
- ▶ Çağrı dinleme

ÇAĞRI MERKEZİ MATEMATİĞİ

Kimler Katılmalı?

Her kademedeki
çağrı merkezi yöneticileri

Neden Katılmalı?

Çağrı merkezi kalite yönetimi, çağrıların santrale ulaştığı andan itibaren kullanılan her sistemi doğru yönetmek ve yönlendirmek için

Hedef Yetkinlikler

Operasyon Yönetimi
Çağrı Merkezi Metrikleri



TARİH

16 Mayıs 2017 | 21 Kasım 2017



SÜRE

2 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Çağrı Merkezi Matematiği” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Çağrı merkezi matematiğini özümseyerek, bütünsel bir bakış açısı yakalayacaklar
- ▶ Çağrı merkezi yönetiminde müdahale noktalarının farkına varacaklar
- ▶ Kullanılan metrikleri gözden geçirip aralarındaki bağlantıları anlayabilmek ve doğru yorumlayabilecekler
- ▶ Çağrı Merkezini yönetirken teknoloji, altyapı ve metriklerde bütünsel bakış açısına sahip olacaklar

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri
- ▶ Vaka çalışmaları

Kimler Katılmalı?

Çağrı merkezi yöneticileri

Neden Katılmalı?

Operasyonu yönetirken, en basiti çağrı dağılımı metodolojisi, altyapı sistemlerinin işleyişi, gibi konularda yüzeysel bilgilere sahip olabiliyorlar

Hedef Yetkinlikler

Problem Çözme Karar Verme
Becerileri ve Araçları
Değişim Yönetimi
Y Kuşağını Yönetmek



TARİH

25 Temmuz 2017



SÜRE

2 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Çağrı Merkezi'nde Problem Çözme, Karar Verme ve Değişim Yönetimi” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Problemin farkına varabilecekler
- ▶ Problem çözmenin kulisini öğrenecekler
- ▶ Problem çözme araçlarını tanıyacak ve iş / özel yaşamınızda kullanabilecekler
- ▶ Karar verme aşamalarından haberdar olarak uygulamaya geçecekler,
- ▶ Değişime direnci, değişimi yönetebilmeyi ve bunun için değişimin anahtarı olan Y Kuşağını tanıyacaklardır

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Pek çok örnek ve uygulama ile aktif öğrenme
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri
- ▶ Vaka çalışmaları