

WARSZTATY

ZARZĄDZANIE WYDAJNOŚCIĄ W CONTACT CENTER

Jak optymalizować kluczowe procesy
w obszarze CC?



Dowiedz się jak wygląda **zarządzanie motywacją w contact center Open Finance!**

Przekonaj się **jak zwiększać wydajność w wielokanałowym call center** – najlepsze narzędzia, najsukuteczniejsze praktyki

Zdobądź praktyczną wiedzę nt. **przeciwdziałania nadmiernej rotacji w obszarze CC!**



WEŹ UDZIAŁ W 3 PRAKTYCZNYCH SESJACH!

- wypalenie zawodowe pracowników CC
– jak mu przeciwdziałać?
- zarządzanie talentami w obszarze contact center
- rola managera w nowoczesnym środowisku call center

„Jak mogę zwiększyć wydajność mojego Contact Center?”

Pewnie często zadajesz sobie to pytanie...

Pomożemy Ci znaleźć na nie odpowiedź podczas naszych warsztatów! Zaproszeni eksperci pokażą nie tylko najlepsze praktyki w zarządzaniu procesami CC, ale również wspólnie z Tobą omówią za pomocą jakich działań możesz dbać o prawidłowe relacje ze swoimi pracownikami.

W agendzie znajdziesz zarówno informacje dotyczące:

- generowania leadów i zarządzania nimi
- współpracy z zewnętrznymi CC
- narzędzi zwiększających wydajność wielu kanałów obsługi

jak również:

- budowania i utrzymywania motywacji w zespole
- optymalizacji procesów fluktuacji pracowników
- przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu

**Dołącz do grona uczestników i zdobądź wiedzę oraz inspirację
niezbędne do Twoich działań!**

Serdecznie zapraszam do udziału!



Tomasz Jakubiak

T. Jakubiak

Project Manager

9:00

Rejestracja uczestników. Powitalna kawa

9:30

Jak zarządzać motywacją w obszarze Call Center i z jej pomocą zwiększać efektywność procesów w CC?**Paweł Tukiendorf – Manager Contact Center, Open Finance**

- co motywuje a co demotywuje do pracy?
- jak dbać o stały wzrost motywacji w obszarze CC?
- czy motywację można zmierzyć? Jak dobrać odpowiedni KPI do mierzenia poziomu motywacji zespołu?
- dobry czyli jaki? Tajniki efektywnego systemu motywacyjnego
- pozafinansowe metody motywacji

10:20

Jeden content, dwie struktury. Jak efektywnie zaplanować współpracę własnych zasobów CC z zewnętrznym call center?**Dominik Wolak, Business Unit Managing Director, Digital Care**

- jak wdrożyć skuteczny system komunikacji w relacjach z zewnętrznym partnerem?
- motywacja wewnętrznego działu CC, vs. zarządzanie motywacją u zasobów outsourcera. Jak dbać o równie wysoki poziom zaangażowania u konsultantów zewnętrznych?
- najczęstsze błędy i pułapki w relacji z call center zewnętrznym

11:10

Przerwa na kawę

11:30

Wydajne generowanie leadów – jak poradzić sobie z wyzwaniem pozyskiwania wartościowych kontaktów i jak nimi właściwie zarządzać?**Maciej Skuz – Head of Strategic Analysis and Customer Portfolio Management, Vivus Finance**

- lead: różne rozumienie i różne podejście do ich jakości
- kłęska urodzaju – odsiewanie ziarna od plew
- ocieplanie leadów czy ocieplanie nastawienia wobec leadów
- recycling
- mniej może oznaczać więcej – odważne decyzje i „zabijanie biznesu”

12:20

Jak zwiększać wydajność w wielokanałowym call center? Najlepsze narzędzia, najskuteczniejsze praktyki**Łukasz Dudek – Koordynator ds. rozwoju Centrum Kontaktów, Wydawnictwo Nowa Era**

- wdrożenie kolejnego kanału kontaktu w CC. Jak przeprowadzić ten proces efektywnie?
- wielokanałowość vs. zasoby ludzkie, czyli jak uczynić concierge'a z konsultanta?
- najczęstsze błędy i problemy wynikające obsługi klienta w social mediach i dedykowanych do kontaktu aplikacjach mobilnych

13:10

Lunch

14:10

Rotacja pracowników a wydajność CC. Jak zarządzać fluktuacją zasobów w obszarze Contact Center?**Małgorzata Biarda – Trener biznesu, Dyrektor ds Szkoleń i Rozwoju w Baccata Enterprise**

- gdzie leży problem? czynniki powodujące rotację
- mierzenie skali rotacji – kiedy powinna zapalić się czerwona lampka?
- diabeł tkwi w szczegółach – najczęstsze błędy i pułapki we wdrażaniu nowych pracowników działu CC

15:00

Zakończenie pierwszego dnia warsztatów

9:00

Rejestracja uczestników. Poranna kawa

SESJE INTERAKTYWNE

9:30

Wypalenie zawodowe pracowników a wydajność CC

Anna Krawcewicz – Trener biznesu, psycholog, coach, konsultant HR, Właściciel firmy doradczo-szkoleniowej Mind UP

Co robić gdy wyniki i aktywność pracowników spadają?

Co robić kiedy pracownicy przestają wykazywać chęci do pracy i gdy taki stan się nasila?

Wypalenie zawodowe coraz częściej nazywane jest się chorobą cywilizacyjną XXI wieku.

Dowiedz się w jaki sposób diagnozować wypalenie zawodowe i jak radzić sobie z tym zjawiskiem.

Podczas warsztatu odpowiemy na pytania:

- w jaki sposób identyfikować wypalenie zawodowe?
- jak reagować nim będzie za późno?
- czy można zapobiec wypaleniu zanim w ogóle wystąpi?
- jak walczyć z wypaleniem pracownika i do którego momentu? Praktyczne wskazówki

11:00

Przerwa na kawę

11:20

Zarządzanie talentami

Krzysztof Marczak – Ekspert branży Call Center, Trener Biznesu, CEO Baccata Enterprise

Jak współpracować z utalentowanymi i zaangażowanymi pracownikami?

Jak zapewnić takim osobom możliwość rozwoju, mimo ograniczeń wynikających ze specyfiki środowiska Contact Center?

Dowiedz się jak współpracować z talentami i zarządzać ich rozwojem:

- ścieżka rozwoju w obszarze CC. Co możesz zaproponować swojej „gwiazdzie” mimo ograniczonych możliwości?
- czy utalentowany pracownik będzie równie utalentowanym managerem? Kiedy, kogo awansować i na podstawie jakich kryteriów?
- „Gwiazda” vs. reszta zespołu. Jak sobie radzić w sytuacji kiedy kończy się zaangażowanie a zaczyna „gwiazdorzenie”?
- polityka zarządzania talentami – jak ją przygotować i wdrożyć?
- oczekiwania pracowników vs. możliwości ich realizacji

12:50

Lunch

13:50

Wydajny manager = wydajne Contact Center**Magdalena Krawczyk – Kierownik Działu Wsparcia Sprzedaży, Fachowcy.pl Ventures S.A.**

W jaki sposób dobrze zarządzać zespołem i zwiększać jego wydajność?

Jakie narzędzia zwiększą efektywność Twoich działań?

Jak przeanalizować co jest Twoją mocną stroną a gdzie masz jeszcze rezerwy?

Dowiedz się więcej nt. roli managera CC w nowoczesnym środowisku call center i wyzwań przed nim stojących:

- każdy może, ale nie każdy powinien... cechy i kompetencje istotne dla kierownika Contact Center
- razem w jednym kierunku... współpraca z zespołem CC
- jak zachowywać się w sytuacjach kryzysowych?
- najczęstsze błędy w zarządzaniu

15:20

Zakończenie warsztatów. Wręczenie certyfikatów dla uczestników



Łukasz Dudek – Koordynator ds. rozwoju Centrum Kontakt, Wydawnictwo Nowa Era

Od ponad 10 lat związany z Działem Obsługi Klienta wydawnictwa Nowa Era. Absolwent „Szkoły Menedżerów” Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego oraz „Psychologii w biznesie” w Wyższej Szkole Bankowej. Wieloletnie doświadczenie zawodowe w obszarze zarządzania zespołem wykorzystał wprowadzając nowe rozwiązania w wielokanałowej obsłudze klienta. Pracując jako Koordynator ds. rozwoju biznesu aktywnie pozyskiwał, wdrażał i zarządzał realizacją kampanii dla firm, które po raz pierwszy korzystały z usług Contact Center. Wiedzę zdobytą podczas szkoleń z zakresu marketingu, zarządzania sprzedażą i obsługi klienta wykorzystał realizując projekt optymalizacji ruchu przychodzącego (inbound) Działu Obsługi Klienta w wydawnictwie Nowa Era.



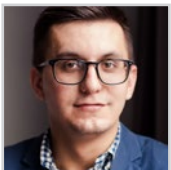
Anna Krawcewicz – Trener biznesu, psycholog, coach, konsultant HR, Właściciel firmy doradczo-szkoleniowej Mind UP

Psycholog biznesu, coach i trener z międzynarodową akredytacją (szkolenie i certyfikacja w Wielkiej Brytanii). Od 14 lat współpracuje z biznesem w zakresie projektów rozwojowych, oceny kompetencji i rekrutacji pracowników. Tworzy i realizuje projekty doradcze i rozwojowe dla polskich i międzynarodowych korporacji. Doświadczenie zawodowe zdobywała m.in. w takich sektorach, jak: sprzedaż, FMCG, bankowość, motoryzacja. Wspiera managerów w efektywnym zarządzaniu zespołami, jak i pracowników w temacie motywacji i rozwoju zawodowego. Posiada bardzo bogate doświadczenie w projektowaniu i realizacji kompleksowych programów rozwojowych (projekty obejmujące diagnozę i rozwój kompetencji miękkich). Autorka wielu programów rozwojowych i narzędzi oceny kompetencji. Przez wiele lat sprzedawała usługi i zarządzała projektami, wykorzystując i poszerzając z sukcesem portfolio technik perswazyjnych, sprzedażowych i negocjacyjnych, dzięki czemu łączy obecnie umiejętności trenerskie z doświadczeniem praktycznym. Studia psychologiczne ukończyła ze specjalizacją pracy i stresu. Ceniony ekspert i autorka licznych publikacji z dziedziny rozwoju osobistego, rekrutacji i identyfikacji potencjału pracowników. Właścicielka firmy doradczo-szkoleniowej Mind UP (www.mind-up.pl).



Magdalena Krawczyk – Kierownik Działu Wsparcia Sprzedaży Fachowcy.pl Ventures S.A.

Od niemal 17 lat skoncentrowana na pracy z Klientem i dla Klienta. Przez większość życia zawodowego związana z T-mobile, gdzie zdobywała umiejętności jako Konsultant ds. Obsługi Klienta oraz trener i coach struktur Call Center. Posiada wieloletnie doświadczenie jako menadżer zarządzający zespołami związanymi z obsługą Klienta i Customer Experience, sprzedażą oraz szkoleniami. Fascynuje się wpływem budowania relacji ze współpracownikami, podwładnymi i partnerami na skuteczność, zaangażowanie i odpowiedzialność biznesową. Jej motto życiowe brzmi „każdy ma inaczej”. Obecnie Kierownik Działu Wsparcia Sprzedaży w firmie Fachowcy.pl Ventures S.A.



Krystian Marczak – Ekspert branży Call Center, Trener Biznesu, CEO Baccata Enterprise

Doświadczony Manager Call Center, Trener Biznesu, Ekspert branży Call Center, Konsultant HR, Prezes Zarządu w firmie szkoleniowo-doradczej Baccata Enterprise. Związany z branżą Call/Contact Center od 2006 r. Przez 11 lat pracy w branży obsługi Klienta i sprzedaży awansował na stanowiska: Team Lidera, Trenera ds. Jakości, Specjalisty ds. Szkoleń i Rekrutacji, Koordynatora Zespołu Telesprzedaży, Dyrektora Operacyjnego Call Center. Nastawiony na ciągły rozwój i zdobywanie nowych doświadczeń. Ukończył wydział Politologii o specjalizacji: Komunikacja Społeczna i PR. Współtwórca i pomysłodawca jednego z Warszawskich Call Center gdzie od samego początku jako Dyrektor Operacyjny tworzył i budował od podstaw dział realizacji usług Call Center, dział szkoleń i rekrutacji. Posiada doświadczenie w różnych branżach m.in. telekomunikacyjnej, wydawniczej, bankowej, szkoleniowej, energetycznej, finansowej itd. Współpracował z firmą szkoleniowo-doradczą Hillway Training & Consulting jako Trener Biznesu i Konsultant, specjalizując się w szkoleniach dotyczących telefonicznej obsługi klienta, technik sprzedaży, a także z zakresu zarządzania i motywacji zespołami telesprzedaży. Swoją pasję rozwija pisząc artykuły dla cenionych portali biznesowych m.in. www.salesnews.pl, www.hrbiznes.pl, www.informacjehandlowe.pl z zakresu sprzedaży, obsługi Klienta, Call Center oraz dla miesięcznika Personel Plus. Ponadto współpracuje z Fundacją Twoja Inicjatywa aktywnie uczestnicząc w organizowanych przez Fundację konferencjach, prowadząc specjalistyczne prelekcje oraz przygotowując teksty eksperckie na stronę www.Fundacji.

**Maciej Skuz – Head of Strategic Analysis and Customer Portfolio Management, Vivus Finance**

Od 16 lat zajmuje się analizą danych, prowadzeniem projektów badawczych oraz ich praktycznym zastosowaniem w działaniach marketingowych. Doświadczenie zdobywał w firmach z sektora telekomunikacyjnego, ubezpieczeniowego i finansowego i w branży direct marketing. Obszar szczególnego zainteresowania stanowią rozwiązania segmentacyjne, budowanie oraz implementacja modeli statystycznych tworzonych na potrzeby wyjaśniania efektywności i optymalizacji inwestycji marketingowej. Posiada również bogate doświadczenie z obszaru tworzenia strategii komunikacji i jej egzekucji

**Paweł Tukiendorf – Manager Contact Center, Open Finance**

Absolwent UMCS w Lublinie na kierunku stosunki międzynarodowe. Studiował również psychologię na UMCS na specjalności psychologia społeczna. Ukończył także studia podyplomowe z zakresu komunikacji społecznej. Certyfikowany Trener biznesu. Manager CC z wieloletnim doświadczeniem. Wykładowca na wydziale ekonomicznym UMCS na kierunku podyplomowym pośrednictwo ubezpieczeniowe. Przed objęciem stanowiska Managera ds. ubezpieczeń w Open Brokers S.A. i Managera CC w Open Finance pracował przez 3 lata w Proama w Ogólnopolskim Oddziale Obsługi Klienta w Lublinie na stanowisku Kierownika zespołu w dziale Sprzedaży. Od początku kariery związany z branżą Contact Center. Pierwsze doświadczenia w tym obszarze zbierał jako Opiekun Klienta/Konsultant w firmach Open Finance, Polskim Centrum Marketingowym i Direct Group of Marketing. Od lat związany z rynkiem ubezpieczeń. Prowadzi własną działalność jako sprzedawca polis życiowych.

Małgorzata Biarda – Trener biznesu, Dyrektor ds Szkoleń i Rozwoju w Baccata Enterprise**Dominik Wolak – Business Unit Managing Director, Digital Care**

WARSZTATY ZARZĄDZANIE WYDAJNOŚCIĄ W CONTACT CENTER

Jak optymalizować kluczowe procesy w obszarze CC?

TERMIN I MIEJSCE WYDARZENIA: 24-25 KWIETNIA 2017 r., WARSZAWA

Nazwa Firmy/Osoba fizyczna: NIP:

ulica, nr domu, nr lokalu: Miejscowość/Kod pocztowy:

Telefon: Faks: e-mail:

- Wyrażam zgodę na przesyłanie przez Gremi Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, na udostępniony przeze mnie adres poczty elektronicznej i numer telefonu informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych osobowych, w tym adresu poczty elektronicznej i telefonu spółkom powiązanych z Gremi Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, oraz partnerom wydarzeń na przetwarzanie ich przez w/w podmioty w celu marketingu bezpośredniego ich produktów lub usług oraz w celu przesyłania informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe umieszczone zostają w bazie danych administratora danych tj. Gremi Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, i zgodnie z treścią art. 23 ust. 1 pkt. 3 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133 poz. 883 z 1997 r. ze zm.) i mogą być przetwarzane w celu wykonania zawartej ze mną umowy oraz w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że podanie przeze mnie danych jest dobrowolne i przysługuje mi prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz usunięcia z bazy.

DANE UCZESTNIKA/UCZESTNIKÓW:

Imię i nazwisko: Stanowisko:

e-mail: Telefon:

Imię i nazwisko: Stanowisko:

e-mail: Telefon:

CENA:

2250 zł/os + 23% VAT

Cena obejmuje: udział w dwudniowym szkoleniu, materiały, lunch, przerwy kawowe.

UWAGI/KOD PROMOCYJNY:

WARUNKI ZGŁOSZENIA:

- Warunkiem zgłoszenia udziału w usłudze edukacyjnej jest przesłanie wypełnionego formularza rejestracyjnego na stronie www.konferencje.rp.pl, e-mailem pod adres wojciech.winiarski@rp.pl (dalej „Zgłoszenie”) oraz otrzymanie e-mailowego potwierdzenia o uczestnictwie w usłudze edukacyjnej.
- Przesłane Uczestnikowi przez Organizatora potwierdzenie Zgłoszenia równoznaczne jest z zawarciem umowy o świadczenie usługi edukacyjnej, stanowi warunek dopuszczenia do usługi edukacyjnej oraz podstawę do obciążenia Uczestnika opłatą za usługę.
- Wpłaty należy dokonać w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania wezwania do dokonania płatności za udział w usłudze edukacyjnej, nie później jednak niż 2 (dwa) dni przed jej rozpoczęciem. Wpłaty należy dokonać na rachunek:
Gremi Media S.A. ul. Prosta 51, 00-838 Warszawa
Ing Bank Śląski S.A. 14 1050 1025 1000 0090 3096 4259
Niedokonanie wpłaty we wskazanym terminie nie jest jednoznaczne z rezygnacją Uczestnika z udziału w usłudze edukacyjnej.
- Uczestnik jest uprawniony do rezygnacji z usługi edukacyjnej na następujących zasadach:
 - rezygnacja winna zostać złożona na piśmie i przesłana Organizatorowi w trybie wskazanym w ust. 1;
 - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie co najmniej 21 (dwudziestu jeden) dni przed jej rozpoczęciem Organizator obciąża Uczestnika opłatą administracyjną w wysokości 400 zł +23% VAT;
 - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie krótszym niż 21 (dwadzieścia jeden) dni przed jej rozpoczęciem, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku nieodwołania zgłoszenia uczestnictwa oraz niewzięcia udziału w wydarzeniu, zgłaszający Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku gdyby usługa edukacyjna nie odbyła się z powodów niezależnych od Organizatora, Uczestnikowi zostanie zaproponowany, według uznania Organizatora, udział w usłudze edukacyjnej w innym terminie lub w ciągu 14 dni roboczych zostanie zwrócona pełna kwota wpłaty.
- Organizator zastrzega sobie prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej osoby powiązanej w jakimkolwiek charakterze z podmiotem konkurencyjnym dla współorganizatora usługi edukacyjnej wskazanego w programie. W przypadku ujawnienia powyższych okoliczności po dokonaniu wpłaty za uczestnictwo w usłudze edukacyjnej, pełna kwota wpłaty zostanie zwrócona w ciągu 14 dni roboczych. Organizator zastrzega sobie także prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej bez podawania przyczyny.
- Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją niniejszych warunków oraz akceptacją warunków Regulaminu i upoważnieniem Organizatora do wystawienia faktury VAT bez składania podpisu przez Uczestnika albo osobę upoważnioną ze strony zgłaszającego Uczestnika.
- Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian dot. programu, prelegentów oraz do odwołania wydarzenia.

miejscowość, data i podpis	pieczętka firmy