



دوره تخصصی مدیریت و کنترل کیفیت مراکز تماس | دوره آموزش اصول و فنون مذاکره تلفنی موفق و مدیریت خشم

مدیران مستقیم در مراکز تماس نقشی کلیدی در مدیریت و بهره‌وری درست مراکز دارند، زیرا مجری تمام تفکرات و استراتژی‌های سازمان هستند و در نوک پیکان آن قرار دارند، پس یک مدیریت علمی و موثر تکمیل‌کننده زنجیره مدیریت سازمان خواهد بود.	ارائه یک سرویس با کیفیت و کسب رضایت مشتریان، هدف تمام تلاش‌های یک سازمان است که مرکز تماس نمود آن است. مدیریت منابع، کنترل کیفیت و حفظ سطح دلخواه ارائه خدمات، چالش اصلی مدیران و سرپرستان مراکز تماس است. آشنایی با تاکتیک‌ها و تکنیک‌های نوین هدف این دوره آموزشی است	• آشنایی با روش‌های درست و نادرست مدیریت مراکز تماس • پارامترهای قابل اندازه‌گیری در مراکز تماس برای اندازه‌گیری کیفی و کمی مراکز تماس • مدیریت بحران در مراکز تماس • پیش‌بینی و برنامه‌ریزی • مدیریت نیروهای مراکز تماس و شیفت‌های کاری	• ابزارهای تماس موفق تلفنی • نکات کلیدی بخش تماس‌های تلفنی • نکاتی درباره زبان بدن شما • اشتباهات رایج و مذاکرات کلیدی در مکالمات تلفنی • بایدها و نبایدها • جبران اشتباه • مدیریت خشم در مکالمات تلفنی • کنترل خشم مشتریان عصبانی • غلبه بر نگرش‌های منفی	• تعریف سرویس و شاخصه‌های آن در مرکز تماس • بررسی مرکز تماس به عنوان یک ابزار ارائه سرویس • روش‌های ایجاد یک ارتباط موثر با مخاطب • آشنایی با استانداردهای و بخش‌های یک مکالمه موفق • بررسی فاکتورهای مهم فردی در مراکز ارتباط با مشتریان • جذب موثر کارشناسان مرکز تماس • انگیزش موثر در کارشناسان مرکز تماس	هر سازمانی به هر شکل و هر محصولی دارای مشتریانی است که بخش مهمی از ارزشی که برای آن مشتریان ایجاد میکند خدمات و سرویسی است که در برابر محصول خود به آنها ارائه می‌دهد. مراکز تماس به عنوان رکن اصلی ارتباط با پایگاه اصلی مخاطبین برای ارتباط با سازمان نقش پررنگی در بالا بردن رضایت مشتریان و افزایش درآمد دارد، لذا استقرار واحد ارتباط با مشتریان و تاکتیک‌های مورد نیاز در چیدمان و استراتژی‌های پاسخگویی در نوع خود بسیار مهم بوده و نیازمند نگاه علمی و تخصصی است.
--	---	--	--	---	---

مدیران و سوپروایزهای مراکز تماس که به صورت مستقیم در هدایت و کاربری مراکز تماس نقش دارند	• کارشناسان مراکز تماس • کارشناسان ارتباط با مشتریان • مسئولین دفاتر	بهرتر و حرفه‌ای‌تر باشیم	مشتری جزئی از سازمان ماست
--	--	--------------------------	---------------------------



دوره آموزش تخصصی اجرای گسترش مراکز تماس | دوره تخصصی PABX و VOIP

امروزه یکی از اجزای لاینفک در تمام سازمانها و شرکت‌های بزرگ و کوچک مراکز تلفن آن سازمان است که به یکی از ضروری‌ترین ابزارهای هر سازمانی تبدیل شده است. در حال حاضر همانقدر که وجود سیستم‌های گرمایش و سرمایش در یک سازمان و شرکت بدیهی است وجود یک مرکز تلفن هم همانقدر بدیهی است.	برندهای گوناگون و متعددی که در بازار مراکز تلفن و مراکز تماس، امروزه دیده می‌شوند و همچنین امکانات زیادی که معمولاً فقط در حد بروشورها باقی می‌مانند و صد البته قیمت‌های بسیار متفاوت و بعضاً بالا باعث ایجاد سردرگمی شدید در مشتریان این صنعت شده است.	مراکز تلفنی که در سازمان و شرکت‌های ما وجود دارد حتی قدیمی‌ترین آنها دارای امکانات بسیار زیادی است ولی سوال مهم اینجاست که ما از چند درصد از کالایی که 100% پول آن را پرداخت کرده ایم استفاده می‌کنیم.	• فلسفه وجودی مراکز تلفن و مراکز تماس • آشنایی با اصطلاحات و مفاهیم اصلی (VOIP, Switching, Trucking, Call Center, ...) • اجزای تشکیل‌دهنده مراکز تلفن و مراکز تماس و روابط بین آنها • استانداردهای حوزه مراکز تلفن و مراکز تماس • آشنایی با پروتکل‌های ارتباطی • تشریح پروتکل SIP • مقایسه برندهای معتبر VOIP	• بررسی روش‌های راه‌اندازی و گسترش مراکز تماس • روش‌های پیاده‌سازی و تدوین راه‌کارهای مرکز تماس نیز اثرگذار است، لذا با توجه به اینکه امروزه این سیستم‌های تلفنی و مراکز تماس با تکنولوژی‌های بروز و جدید ارائه می‌گردند پس آشنایی با آنها و اجزا و ساختار آنها در فراهم کردن یک مرکز تماس استاندارد و حرفه‌ای حائز اهمیت است	فرایندها، نیروی انسانی و تکنولوژی، همگی عوامل مهمی در اجرا و حال پیشرفت و نوآوری هستند به عنوان مهمترین ابزارها باعث افزایش بهره‌وری و کاهش شدید چالش‌های مدیریتی در مرحله استقرار خواهد شد. پس وجود یک نگاه همه‌جانبه نیاز اساسی مدیران مراکز تماس است.
--	---	--	---	--	--

مدیران و کارشناسان فنی سازمانها	• مدیران و کارشناسان فنی سازمانها • مدیران عالی‌رتبه شرکتها به جهت نظارت بیشتر • مدیران و سرپرستان مراکز تماس و مراکز تلفن	از ابزار خود بهتر و بیشتر استفاده کنیم	تخصصی‌تر و فنی‌تر باشیم
---------------------------------	--	--	-------------------------



دوره تخصصی طراحی و برنامه‌ریزی استراتژیک مراکز تماس | دوره مدیریت ارتباط با مشتری CRM

پاسخگویی به درخواست‌های مشتریان و مراجعین به سازمان یکی از دغدغه‌های بزرگ و هزینه‌بر هر کسب و کاری است که عموماً با مشکلات زیادی نیز همراه است و اغلب نیز به طور کامل و جامع نیاز سازمان را برآورده نمی‌کند.	مراکز ارتباط یا همان Contact Center ها حرفه‌ای‌ترین ابزار ارتباط با مشتریان هستند که می‌توانند به شکل شایسته‌ای این وظیفه خطیر را در کسب و کار ما بر عهده بگیرد، اما شاید درصد بالایی از مدیران تا اکنون اقدام به راه‌اندازی مرکز تماس کرده باشند یا به فکر راه‌اندازی آن افتاده‌اند اما همیشه سوالات زیادی وجود دارد که راه‌اندازی و استفاده از مراکز تماس را با مشکل مواجه می‌کند. طراحی درست یک مرکز تماس مهمترین بخش از تکامل یک مرکز تماس	• بررسی روش‌های راه‌اندازی و گسترش مراکز تماس • روش‌های پیاده‌سازی و زمان‌بندی در اجرای پروژه‌های مرکز تماس • روش‌های تولید RFP در پروژه‌های مراکز تماس • تعیین استراتژی‌های جذاب و مدیریت نیروی انسانی • آشنایی با مراکز تماس پویا و چند رسانه‌ای Contact Center • تطابق شاخص‌های کیفی و کمی با ابزار و منابع موجود	• آشنایی با چرخه طراحی مراکز تماس • استراتژی‌های نوین مراکز تماس و تعیین SLO یا سطح سرویس • تعیین اهداف و شاخص‌های کیفی در مرکز تماس KPI • روش‌های تخمین و پیش‌بینی منابع و نیروی انسانی • بررسی ساختارهای مختلف و چارت سازمانی و شناخت تفاوت‌های آنها • آشنایی با ابزارها و تکنولوژی‌های نوین • بررسی نمونه‌های موفق و جهان‌ناموفق مراکز تماس در ایران و جهان	نرم افزارهای ارتباط با مشتری یا همان CRM امروزه جزو لاینفک مراکز تماس است که شاید مهمترین جز آن نیز به حساب بیاید، ولی معمولاً رویکرد درستی در طراحی و پیاده‌سازی این نرم‌افزار در سازمانها وجود ندارد و نگاهی فنی به این مقوله وجود دارد. CRM در حقیقت قبل از اینکه یک نرم‌افزار باشد یک استراتژی است که باید کاملاً تخصصی و ریزبینانه طراحی شده و در قالب یک نرم‌افزار در مرکز تماس پیاده‌سازی شود.
--	--	---	--	---

مدیران بخش‌های بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش	• مدیران بخش‌های بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش • مدیران و سرپرستان مراکز تماس • مشاورین و طراحان سیستم‌های ارتباط با مشتریان	تغییر نگرش به CRM و درک موقعیت آن در مرکز تماس	تغییر نگرش به CRM و درک موقعیت آن در مرکز تماس
---	---	--	--

شرح دوره | محتوای دوره | گروه هدف | چرا؟ | زمان

۶ ساعت	۶ ساعت	۲ ساعت	۲ ساعت	۸ ساعت	۲ ساعت	۸ ساعت	۲ ساعت
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------