

www.iccs24.com

ICCSI 2016

Iran Contact Center Seminar

دوره های مدیریتی

رویکرد شرکت ها و سازمان های بزرگ به ارائه سرویس های خاص و مشتری مداری طی دهه گذشته در کنار نگاه علمی به فرایندهای خدماتی ، فروش و بازاریابی باعث توسعه مراکز تماس و **Contact Center** ها در سطح کشور شده است که در شاخه های گوناگون در حال سرویس دهی می باشد.

مدیریت و بهبود فرایندهای یک مرکز تماس و راهبری علمی و اصولی آن درصد بالائی از موفقیت یک مرکز تماس را شامل می شود و به جرأت می توان گفت این امر شرط لازم برای موفقیت در ارائه خدمات در یک مرکز تماس است.

اهداف دوره

- بررسی روشهای مدیریت نوین و علمی در ارتقای سطح کیفی و کمی خدمات مراکز تماس
- نگاهی به چالشها مدیریت مراکز تماس و راهکارهای کاربردی در جهت حل این چالشها
- آشنایی با ابزارهای روز دنیا در مدیریت مراکز تماس
- بررسی نمونه های موفق و نا موفق مراکز تماس در جهان و ایران

شرکت کنندگان در این دوره ضمن آشنایی با تکنولوژی های بکار گرفته شده در مراکز تماس ، چالشهای پیش رو در مدیریت مراکز تماس و طراحی ارتباط با مشتری را فرا خواهند گرفت
روشهای افزایش کارایی مراکز تماس و نقش آموزش در افزایش بهره وری نیز از دیگر مواردی خواهد بود که بررسی خواهد شد
مدیران ارشد با دیدگاه سود آوری و درآمدزایی مراکز تماس آشنا شده و اجرائی کردن آنها خواهند دید

گروه هدف

- گروه مدیران مراکز تماس و تمام مدیرانی که در طراحی ، اجرا و راهبری مراکز تماس سازمانهای خود نقش مستقیمی دارند
- کلیه مدیرانی که به طور غیر مستقیم از خدمات مراکز تماس بهره مند میشوند ویا در نوع سرویس دهی آن تاثیر می گذارند

محتوای دوره

بخش اول

تکنولوژی مراکز تماس

اجزا مراکز تماس

دستاوردهای جدید در تکنولوژی مراکز تماس

مقایسه برندهای معتبر

بخش دوم

مدیریت منابع انسانی

شایستگی های حرفه ایی افراد شاغل در مراکز تماس

پارامترهای استخدام و نگهداشت نیروها

مدیریت نیروها و کنترل کنترل ناپذیرها

بخش سوم

CRM و نقش آن در مراکز تماس

تعریف مشتری

مدیریت ارتباط با مشتری

بخش چهارم

کنترل کیفیت مراکز تماس QC

ابزارهای کنترل مراکز تماس

مدیریت تغییر در مراکز تماس

دوره های سوپروایزری

مدیران مستقیم در مراکز تماس نقشی کلیدی در مدیریت و بهره وری درست مراکز دارند، زیرا مجری تمام تفکرات و استراتژی های سازمان و در نوک پیکان آن قرار دارن، پس یک مدیریت علمی و موثر تکمیل کننده زنجیره مدیریت سازمان و نمود آن در مرکز تماس است.

محتوای دوره

- آشنایی با روشهای درست و نادرست مدیریت مراکز تماس
- پارامترهای قابل اندازه گیری در مراکز تماس برای اندازه گیری کیفی و کمی مراکز تماس
- مدیریت بحران در مراکز تماس
- پیش بینی و برنامه ریزی
- مدیریت نیروهای مراکز تماس و شیفت های کاری

شرکت کنندگان در این دوره به صورت شفاف با نقش سوپروایز و مدیران تیم های فعال در مراکز تماس آشنا می شوند و مهارت های کاربردی رهبری و هدایت مراکز تماس را فرا می گیرند.

گروه هدف

- مدیران و سوپروایزهای مراکز تماس که به صورت مستقیم در هدایت و کاربری مراکز تماس نقش دارند.

دوره های آموزشی اصول مذاکرات تلفنی موفق (کارشناسان پاسخگو)

محتوای دوره

شخصیت تلفنی

- 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 نگرش های منفی

کارگاه عملی

- انجام سناریوها
- تمرین تقویت تمرکز و حافظه

اهداف دوره

- مدیریت ارتباطات تلفنی
- معرفی سطح فرهنگ اداری و سازمانی
- کنترل و مدیریت خشم

گروه هدف

- کارشناسان مراکز امداد
- کارشناسان ارتباط با مشتریان
- مسئولین دفاتر

دوره های آموزشی اصول بازاریابی و فروش تلفنی موثر

فروش و بازاریابی تلفنی یکی از ابزارهای بسیار موثر و کارآمد و از روشهای بازاریابی مستقیم محسوب می شود که در صورت بکارگیری صحیح و حرفه ای می تواند با هزینه بسیار کمتر از سایر روشها ، کارائی و بهره وری قابل توجه ایی در بر داشته باشد .

در این بین نقش نیروی انسانی کارآموده و حرفه ایی بسیار پررنگ تر از سایر موارد است که آموزش روشهای صحیح در انجام یک فرایند بازاریابی و فروش تلفنی میتواند نقش موثری در بالا بردن این تاثیر داشته باشد.

محتوای دوره

- بازاریابی و فروش تلفنی چیست
- تفاوت های بازاریابی و فروش تلفنی
- انواع بازاریابی و فروش تلفنی
- استراتژی بازاریابی و فروش تلفنی موفق
- روشهای اجرای یک بازاریابی و فروش موثر
- روشهای برخورد با اعتراضات مشتریان سخت

اهداف دوره

- درک و یادگیری روشهای صحیح در بازاریابی و فروش تلفنی و نحوه بکارگیری آنها .

گروه هدف

- کارشناسان و مدیران بازاریابی و فروش