



Programa para el
Desarrollo de Habilidades de

LIDERAZGO PARA DIRECTIV@S Y MAND@S DE CONTACT CENTER

CON ESTE PROGRAMA CONSEGUIRÁS	PROGRAMA	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Incrementar los resultados de tu unidad. ▶ Poner en práctica estrategias de seguimiento, desarrollo y motivación que permitan fidelizar a los profesionales y mejorar su rendimiento e integración. ▶ Identificar tu Perfil de Liderazgo y mejorar tus habilidades de dirección y mando. ▶ Elaborar y llevar a la práctica, con la ayuda de un <i>coach</i> externo, Planes de Acción que incrementen tus capacidades para influir en otros positivamente (jefes, iguales y colaboradores). 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1ª Jornada. SEGUIMIENTO Y COACHING DE TELEOPERADORES PARA MEJORAR LOS RESULTADOS. <ul style="list-style-type: none"> ○ Liderazgo y eficacia en un Centro de Contacto con Clientes. <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué es liderar personas en un Call/Contact Center? ○ Mando, liderazgo e impulsión de la mejora. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las razones para la mejora: una Organización orientada al Cliente. ○ El Desarrollo del Teleoperador. <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Supervisor como <i>coach</i> del equipo. ▪ Cómo definir, seguir y alcanzar los objetivos. ▪ Las diferentes entrevistas de seguimiento y desarrollo de teleoperadores. ▶ 2ª Jornada. EL MANDO COMO LÍDER DEL CALL/CONTACT CENTER. AUTODIAGNÓSTICO (CONFIDENCIAL) DEL PERFIL DE LIDERAZGO Y CONSOLIDACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DE LAS HABILIDADES CON AYUDA DE UN COACH PERSONAL. <ul style="list-style-type: none"> ○ Trabajo previo: cuestionario Autodiagnóstico de Habilidades de Liderazgo. ○ <i>Feedback</i> privado y confidencial sobre el Perfil de Liderazgo del participante (22 factores de comportamiento). ○ Definición de Perfil Meta en función de las necesidades de la Organización. ○ Detección de fortalezas y oportunidades de mejora en mis prácticas de liderazgo. ○ Definición del Plan de Acción de Desarrollo. Puesta en práctica. ▶ 3ª Jornada. LA MOTIVACIÓN DE LOS TELEOPERADORES. <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Qué está sucediendo en mi Call/Contact Center?: cómo medir la motivación de mi equipo. ○ El papel de mando en la motivación del Teleoperador. ○ El papel de la retribución en la motivación. ○ Técnicas para involucrar y fidelizar. ▶ 3 SESIONES DE COACHING INDIVIDUALIZADAS para afianzar habilidades según tu disponibilidad. 	<p>DIRIGIDO A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Jefes de Equipo • Supervisores • Mandos de Call-Contact Center <p>DURACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 sesiones de 8 horas • 3 sesiones de <i>Coaching</i> Individual (opcional) <p>METODOLOGÍA:</p> <p><i>Improving PID®</i></p>