



## La Evaluación y Mejora de la Calidad de Servicio EN EL CONTACT CENTER

	CON ESTE PROGRAMA CONSEGUIRÁS	PROGRAMA
<p><b>DIRIGIDO A:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables</li> <li>• Supervisores</li> <li>• Jefes de Equipo</li> </ul> <p><b>DURACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 sesiones de 8 horas</li> <li>• 3 sesiones de <i>Coaching</i> Individual (opcional)</li> </ul> <p><b>METODOLOGÍA:</b> <i>Improving PID®</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Incrementar los resultados de tu unidad, mediante la incorporación de técnicas de seguimiento y <i>coaching</i>.</li> <li>▸ Entrenar las habilidades de <i>coaching</i> que favorecen la integración de los colaboradores.</li> <li>▸ Practicar técnicas para la valoración del desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>1ª Jornada. EL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El análisis de la calidad de servicio.</li> <li>○ Las competencias de los teleoperadores.</li> <li>○ La detección de necesidades de formación y desarrollo.           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalezas y Oportunidades de Mejora.</li> <li>▪ Definición de metas para el corto, medio y largo plazo.</li> <li>▪ Medidas a tomar para alcanzar la mejora.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li><b>Mando y Liderazgo como impulsor de la mejora.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las razones para la mejora: Una organización orientada al Cliente.</li> <li>○ ¿A dónde queremos llegar? ¿Cómo vamos a conseguirlo?</li> <li>○ El papel del mando: ¿Espectador, Freno, Impulsor?</li> <li>○ Cómo manejar el cambio.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>2ª Jornada. EL DESARROLLO DEL TELEOPERADOR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El Supervisor como <i>coach</i> del equipo.</li> <li>○ Cómo definir objetivos eficazmente.</li> <li>○ Condiciones para el éxito de los programas de mejora.           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escuchas y evaluación del desempeño: cómo y cuando realizarlo.</li> <li>▪ Cómo diseñar y programar sesiones de <i>feedback</i> y seguimiento: claves para su efectividad.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los planes de Acción de Mejora: su definición y evolución.</li> <li>- El desarrollo de nuevos Planes de Acción de Mejora.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ <b>3 SESIONES DE COACHING INDIVIDUALIZADAS</b> para afianzar habilidades según tu disponibilidad.</li> </ul>