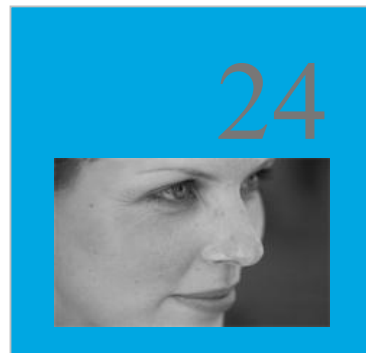


La Gestión Eficaz de los KPI's (Key Performance Indicators)

EN LOS CENTROS DE CONTACTO CON CLIENTES



	CON ESTE PROGRAMA CONSEGUIRÁS	PROGRAMA
<p>DIRIGIDO A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Responsables • Supervisores • Jefes de Equipo <p>DURACIÓN:</p> <p>2 Sesiones de 8 horas</p> <p>METODOLOGÍA:</p> <p>Programa de Desarrollo de Conocimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Identificar que KPI's necesitas medir en tu unidad para conseguir la satisfacción del cliente. ▸ Incrementar los resultados de tu unidad mediante la incorporación de prácticas de medición ligadas a la consecución de objetivos. ▸ Adquirir pautas para la retroalimentación a tu equipo sobre los resultados de los KPI's. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 1ª Jornada. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA PRODUCTIVIDAD: OBJETIVOS DE LOS KPIS' S. <ul style="list-style-type: none"> ○ La gestión del nivel de servicio: ¿Dónde estamos y a donde queremos y podemos llegar? ¿Qué estrategia vamos a seguir? ○ ¿Cómo relacionar los KPI's con las expectativas del cliente? ○ ¿Cómo conseguir un Equipo de Alto Rendimiento? ○ Áreas de resultados para los indicadores clave. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad. ▪ Nivel de Servicio. ▪ Accesibilidad. ▪ Eficiencia. ▪ Coste de servicio. ▪ Impacto estratégico. ○ ¿Qué KPI's son fundamentales en mi unidad? ○ Cómo ajustarlos a las 3 medidas esenciales. ▸ 2ª Jornada. LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA <ul style="list-style-type: none"> ○ Cómo integrar los <i>Key Performance Indicators</i> en el proceso de Evaluación del Rendimiento. <ul style="list-style-type: none"> ▪ La planificación. ▪ La puesta en marcha. ▪ El ajuste. ▪ El seguimiento. ○ Cómo ligar los <i>Key Performance Indicators</i> al Sistema Retributivo.