

25



Programa de Desarrollo de Habilidades para **LA SELECCIÓN EFICAZ DE TELEOPERADORES: Cómo incorporar a los mejores**

CON ESTE PROGRAMA CONSEGUIRÁS	PROGRAMA	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Establecer los criterios de análisis de las necesidades de tu organización. ▶ Establecer criterios de selección de candidatos. ▶ Explotar los diferentes canales de reclutamiento. ▶ Establecer criterios y procedimientos de evaluación de candidatos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1ª Jornada. CLAVES DE ÉXITO PARA LA SELECCIÓN EFICAZ. <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cómo estoy seleccionando a mis Teleoperadores? ○ El análisis de necesidades. ○ El puesto. ○ Definición del Perfil de Competencias. ¿Existen distintos perfiles de Teleoperador en un mismo Contact Center? EL PROCESO DE SELECCIÓN. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fases del proceso. ○ Configuración de la oferta. ○ Establecer los criterios de segmentación de candidatos. ○ Canales de búsqueda: procedimientos, eficacia y costes asociados. ○ La evaluación de candidatos. ○ Documentación y soporte. ▶ 2ª Jornada. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE CANDIDATOS. <ul style="list-style-type: none"> ○ La entrevista de selección. ○ Las pruebas profesionales. ○ Las pruebas psicométricas. ○ Las pruebas situacionales. ○ Assessment Centers. LA INTEGRACIÓN DE CANDIDATOS. 	<p>DIRIGIDO A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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>