

Call Center's – Organização de Call Center's

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes de conhecimentos, métodos, técnicas e procedimentos para iniciar ou melhorar o serviço ao cliente no *Call-Center*.

Objetivos Específicos

No final da ação os formandos serão capazes de:

- Fundamentar a necessidade da criação de um *Call-Center* na empresa
- Definir os passos para organização e desenvolvimento de um *Call-Center*
- Diferençar as aplicações de um *Call-Center*
- Operacionalizar a gestão das equipas de um *Call-Center*
- Criar uma cultura de acompanhamento e controle de resultados

Destinatários

Dirigentes, chefias de topo e intermédias, nomeadamente :

- Coordenadores de Grupos de Trabalho
- Técnicos de gestão de clientes
- Técnicos de atendimento
- Profissionais que colaborem em funções de atendimento

Carga Horária

18 horas

Conteúdo

1. *Call-centers* – necessidades e realidades atuais

- Aumentar a orientação para o cliente
- Investir na personalização e na qualidade da relação

2. O porquê do serviço ao cliente

- O tempo não pára. As oportunidades não esperam são cada vez maiores
- O passado não volta
- Cabe-nos a nós a mudança

- Somos o que queremos e o que sabemos

3. Recursos humanos – são as pessoas que irão iniciar e manter o contacto

- Não há bons resultados sem investimento
- As equipas de vendas não funcionam se a transformação não for permanente

4. Escolher e construir os melhores recursos humanos – uma opção estratégica fundamental

- Recrutar e seleccionar corretamente
- Construir e atualizar os programas de acolhimento e formação
- Desenvolver o pessoal consoante as necessidades

5. *Call-centers* e seus cenários

- Aplicações
- Filosofia e princípios do atendimento no *Call-Center*
- Para quê criar um *Call-Center*

6. A gestão da equipa no *call-center*

- Construir a equipa
- Orientar os seus membros
- Corrigir falhas e descontrolos
- O sistema de comunicação interno

7. Os resultados foram atingidos?

- Definir, acompanhar e controlar resultados
- Criar a cultura da eficácia e da eficiência
- Como melhorar, sempre, os resultados