

Supervisão de Call Centers – Monitorização e aplicação de Estratégias de Gestão

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo fornecer uma visão global e integrada da atividade de gestão de call/contact centers, através do contacto com as melhores práticas e o desenvolvimento de competências e práticas que permitam construir e manter relacionamentos de longo prazo com os Clientes.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes deverão ser capazes de desenvolver estratégias e métodos de gestão, delinear formas de controlo e monitorização para Call Centers, aprender a comunicar aos seus colaboradores técnicas de relacionamento para manter e fidelizar clientes, percebendo a importância da disciplina, atitude e sensibilidade como fatores diferenciadores.

Destinatários

Este Curso destina-se a Gestores, Diretores Comerciais, Chefes de Equipa, Supervisores e Profissionais de Marketing, e de uma forma geral a todos os profissionais envolvidos na gestão de Call Centers.

Carga Horária

18 horas

Conteúdo

1. Planeamento, comunicação e relacionamento

- Planeamento com focos no Resultado
- Saber ouvir, perguntar e processar informações
- Processo de Comunicação estratégica
- Comunicação com o cliente: a busca do feedback
- Foco no Cliente: compromisso com o sucesso do Cliente
- Os quatro C's: cliente, custo, conveniência e comunicação
- A etapa mais importante no ciclo de vendas: relacionamento
- Relacionamento: Uma conquista diária
- Relacionamento: o compromisso de sucesso do cliente
- Os 3 Fatores de Sucesso: Atitude, Paixão e Disciplina

2. Crm (customer relationship management)

- Introdução
- Principais Processos de CRM
- Fases de Implementação do CRM na Empresa
- CRM Operacional, Analítico e E-CRM
- Modelos de Programas de Fidelização
- Desenho de um Programa de Fidelização Eficaz

3. O call center

- Serviço ao Cliente
- Perceção do papel e do valor do call/contact center para a organização
- Expectativas dos clientes em relação ao serviço do call/contact center
- Fatores chave para o sucesso
- Pessoas, Processos e Tecnologias

4. Caracterização de plataforma de atendimento

- O que é um Call Center
- Conceitos Básicos de uma Plataforma de Atendimento
- Contact Center
- Filas de espera
- Agents
- Skill Based Routing
- IVR Self Service

5. Equipamentos e ferramentas de call center

- O que é um IVR (Interactive Voice Response)
- ACD – serviços em central telefónica
- CTI – Integração de tecnologias
- Princípios de funcionamento

6. Recolha de indicadores

- Seleção de dados
- Tipologia de dados e medições
- Taxa de abandono

7. Gestão de colaboradores

- Matriz de pessoal
- Turnos e intervalos

- Aferição de recursos
- Gestão das ausências e atrasos
- Medidas de compensação
- Contingências

8. A gestão da unidade de contacto

- Gestão da sala
- Como atuar em sala em função dos picos de tráfego, períodos de ociosidade
- Dimensionamento de recursos
- Como gerir as equipas em ambientes de produção distintos ou em simultâneo
 - Outbound
 - Inbound
 - Call Blending
 - BackOffice para e-mails

9. Questões fundamentais

- Serviços prestados
- A componente humana: as Pessoas (Conhecimentos, Competências e Comportamentos)
- Processos Operacionais
- Desafios da Supervisão
- A gestão de equipas
- A formação

10. Monitorização

- Controlo de qualidade e monitorização
- Definição de parâmetros
- Ferramentas
- Métodos de avaliação
- Avaliações

11. Moldar a estratégia de suporte

- Desenvolver uma cultura baseada na compreensão das características únicas do ambiente de tempo-real em que o call/contact center opera
- Implementar e divulgar uma estratégia organizacional de acessibilidade para o cliente
- Criar uma estratégia de suporte organizacional e de comunicação
- Estabelecer objetivos e métricos adequados

- Garantir suporte e alinhamento de iniciativas em termos de pessoas, processos e tecnologias

12. Tratamento de dados (excell)

- Excell como ferramenta de tratamento de dados
- Utilizar modelos
- Formatar folhas de cálculo
- Gerir folhas de cálculo
- Trabalhar com intervalos
- Importar e exportar dados
- Consolidação de informação
- Tabelas dinâmicas e gráficos dinâmicos
- Utilizar opções Web
- Utilização e criação de macros
- Personalizar o Excell

13. Análise de casos e/ou sessão de perguntas e respostas