



TRAINING CONTACT CENTER MANAGEMENT

HAAL DE BESTE PRESTATIES
UIT JOUW CONTACT CENTER

CONTACT CENTER MANAGEMENT

HAAL DE BESTE PRESTATIES
UIT JOUW CONTACT
CENTER EN RICHT DE
BESTURENDE PROCESSEN
OPTIMAAL IN

“Organiseren is wat je doet, voordat je iets doet, zodat het geen janboel wordt als je het doet”. Het managen van contact center processen vereist vanwege het specifieke karakter van de werkzaamheden bovengemiddeld veel organisatie, zowel van het (team-)management als van de medewerkers. Het is dan ook echt een vak om de capaciteit zodanig op de klantvraag af te stemmen dat al jouw klanten goed geholpen kunnen worden, tegen acceptabele kosten en met aandacht voor medewerkerstevredenheid. De GO Academy leert je in de driedaagse training Contact Center Management hoe je de beste prestaties uit jouw contact center haalt en hoe de besturende processen optimaal worden ingericht en uitgevoerd.

WAT LEER TIJDENS DE TRAINING CONTACT CENTER MANAGEMENT?

Dag 1: De basis

Dag 1 behandelt de basis van het Contact Center Management. In deze dag wordt uitgebreid stilgestaan bij de contact center management-cyclus, worden de mogelijke inrichtingsprincipes van contact centers toegelicht en behandelen we de verschillende Kritische Prestatie Indicatoren inclusief de definities zoals die in contactcenters worden gebruikt.

Dag 2: Planning en Forecast

Het bepalen van de benodigde capaciteit (zowel kwalitatief als kwantitatief) is onmogelijk zonder een juiste forecast. De methoden om een goede forecast te maken en de wijze waarop die forecast verwerkt kan worden in een passende planning staat dan ook centraal in dag 2 van de training. Daarnaast is er veel aandacht voor het op de juiste manier inrichten van het personeelsbestand en het omgaan met instroom, doorstroom en uitstroom.

Tijdens deze dag gaan we ook in op het bepalen van de juiste skills en de keuze tussen multi-skilled of single-skilled aansturing. Tenslotte wordt behandelen we welke overige factoren allemaal invloed hebben op de benodigde capaciteit zodat alle relevante gegevens kunnen worden verwerkt in de planning. Aan het einde van deze dag beschik je over alle kennis die nodig is om een goede forecast op te leveren, een (lange termijn) planning te maken en een wervingsadvies uit te brengen.

CONTACT CENTER MANAGEMENT

VOOR WIE IS DE TRAINING CONTACT CENTER MANAGEMENT?

De training is bedoeld voor (aankomend) traffic managers, planners, roosteraars en (team-) managers van een contact center

MEER WETEN?

Interesse in de Contact Center Management training open inschrijving? Kijk dan voor actuele trainingdagen op: www.gocompany.nl/trainingskalender

Of neem contact op via:
E. opleidingen@gocompany.nl
T. 088-2042500

Dag 3: Roostering en Traffic Management

Tijdens de derde dag van de training wordt gewerkt aan het vertalen van alle beschikbare informatie in concrete roosters voor de medewerkers van het contact center. Er is daarin aandacht voor het omgaan met de verschillende skills en de afwegingen tussen medewerkerstevredenheid en het organisatiebelang. Daarnaast wordt ingegaan op het overdragen van de roosters aan Traffic Management: de dagelijkse aansturing van het contact center. Tenslotte komt ook die dagelijkse aansturing uitgebreid aan bod. In dat gedeelte wordt ook ingegaan op de rolverdeling tussen teammanagers en traffic managers. Aan het einde van deze dag ken je de mogelijkheden en valkuilen van het roosterproces en de dagelijkse aansturing en kun je hier zodanig mee omgaan dat voor jouw organisatie een optimale balans kan worden gevonden tussen klanttevredenheid, medewerkers-tevredenheid en kosten.

DUUR EN INVESTERING VAN DE TRAINING

De investering voor deze driedaagse in-company training bedragen € 7.250,- voor maximaal 8 deelnemers.

In overleg kan GO Company ook voor zorgdragen voor de trainingsfaciliteiten.