

Opleiding : Prestaties van callcenters beheren

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. MCP

Prijs : 1280 € V.B.

★★★★☆ 4,6 / 5

Hoe kunt u uw callcenter agents helpen om hun telefoongesprekken effectiever voor te bereiden en te structureren? Welke managementbenaderingen kunnen worden gebruikt om hun vaardigheden en prestaties te ontwikkelen? Deze zeer operationele training voorziet u van de methoden en hulpmiddelen die u nodig hebt om uw toezichhoudende rol uit te voeren.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De verbetering van de gespreksstructuur begeleiden
- ✓ Telefonische adviseurs ondersteunen met dubbele luistertechnieken
- ✓ Gesprekken constructief nabespreken
- ✓ Uw team naar prestaties coachen
- ✓ Betekenis geven aan doelstellingen en acties

Doelgroep

Supervisors, managers van teams van telefonisten of hotliners in uitgaande of inkomende gesprekken

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Zelfevaluatie, rollenspel oefeningen opgenomen en gefilmd. Discussie. Video- en bandfeedback. Groepsoefeningen.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Supervisors, managers van teams van telefonisten of hotliners in uitgaande of inkomende gesprekken

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Luisteren naar uw team voor betere ondersteuning

- Objectieve en actieve luistertechnieken ontwikkelen.
- Stel vragen en herformuleer.
- Pas het luisterrooster van Porter toe.
- Observatie-instrumenten en -roosters gebruiken. Voortgangsplan coachen.
- Uw team beter leren kennen om het effectiever te managen: relationele houdingen, levensposities.
- Uw emoties en die van uw team beheersen.

Oefening

Zelfdiagnose van uw callcenter. Opgenomen en gefilmde interviewscenario's. Debriefing over het gebruik van de tools in elke fase van de interviews.

2 Gesprekken van telefonische adviseurs voorbereiden en structureren

- Ontwikkel het vermogen van uw team om zelfstandig te organiseren en te werken.
- Zorg ervoor dat alles goed georganiseerd is.
- Verkooppraatjes verfijnen en ervoor zorgen dat ze worden overgenomen.
- Het opstellen van catalogi van antwoorden op vragen, bezwaren en klachten.
- Obstakels tijdens interviews overwinnen.
- Versterk de strategieën van telefonische adviseurs: luisteren-vragen-formuleren.

Oefening

Kruisoefeningen in het schrijven van verkooppraatjes.

3 Debriefinggesprekken en motiveren door coaching

- Creëer een sterke relatie en een klimaat van vertrouwen.
- Gebruik dubbel luisteren als teken van herkenning.
- Een voorbeeld stellen in de kunst van het vragen stellen tijdens de debriefing.
- Herformuleer om de callcenteragent vooruit te helpen.
- De mate van autonomie van teamleden vaststellen.
- Debriefings aanpassen om meer te delegeren.
- Maak ruzie over de benodigde middelen.

Rollenspel

Gespreksscenario's van telefonische adviseurs. Debriefing met behulp van de hulpmiddelen uit de eerste reeks.

4 Motiveren door stimulerende vergaderingen

- Gebruik de hefboven van de op doelstellingen gebaseerde strategie.
- Breng uw team in beweging met prikkels en microtraining.
- Betekenis geven aan doelstellingen en acties.
- Presenteer de statistieken en resultaten van het team.
- Implementeren van goede praktijken na verloop van tijd.

Oefening

Analyse van doelstellingen, statistieken en resultaten op basis van casestudy's. Een microtrainingsessie uitvoeren op basis van een van de onderwerpen uit de reeks.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 28 mei, 2 juni, 29 sep., 8 okt., 3 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 28 mei, 8 okt.