

Gestión del rendimiento de los centros de llamadas

Curso práctico de 2 días - 14h

Ref.: MCP - Precio 2025: 1 030€ sin IVA

¿Cómo puede ayudar a los agentes de su centro de llamadas a preparar y estructurar mejor sus entrevistas telefónicas? ¿Qué enfoques de gestión puede utilizar para desarrollar sus competencias y su rendimiento? Este curso de formación altamente operativo le proporciona los métodos y herramientas que necesita para desempeñar su función de supervisor.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Orientar la mejora de la estructura de las convocatorias

Apoyo a los asesores telefónicos con técnicas de doble escucha

Informar constructivamente sobre las convocatorias

Cómo orientar a su equipo hacia el rendimiento

Dar sentido a los objetivos y las acciones

Autoevaluación, ejercicios de role-playing grabados y filmados. Debates. Feedback en cinta y vídeo. Ejercicios en grupo.

PROGRAMA

última actualización: 05/2024

1) Escuchar a su equipo para mejorar el apoyo

- Desarrollar técnicas de escucha objetiva y activa.
- Pregunte y reformule.
- Aplicar la tabla de escucha de Porter.
- Utilización de herramientas y cuadrículas de observación. Plan de progreso del coaching.
- Conocer mejor a su equipo para gestionarlo mejor: actitudes relacionales, posiciones vitales.
- Gestione sus emociones y las de su equipo.

Ejercicio : Autodiagnóstico de su centro de llamadas. Grabación y filmación de las entrevistas. Debriefing sobre el uso de las herramientas en cada fase de las entrevistas.

2) Preparación y estructuración de las llamadas de los asesores telefónicos

- Desarrolle la capacidad de su equipo para organizarse y trabajar de forma independiente.
- Asegúrate de que todo está bien organizado.
- Perfeccionar los argumentos de venta y garantizar su aceptación.
- Elaborar catálogos de respuestas a preguntas, objeciones y reclamaciones.
- Superar los obstáculos encontrados durante las entrevistas.
- Reforzar las estrategias de los asesores telefónicos: escuchar-preguntar-reformular.

Ejercicio : Ejercicios cruzados de redacción de argumentos de venta.

3) Llamadas de información y motivación a través del coaching

- Crear una relación sólida y un clima de confianza.

PARTICIPANTES

Supervisores, gestores de equipos de telefonistas o hotliners en llamadas salientes o entrantes. llamadas entrantes.

REQUISITOS PREVIOS

No se requieren conocimientos especiales.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

- Utiliza la doble escucha como señal de reconocimiento.
- Dar ejemplo en el arte del interrogatorio durante el debriefing.
- Reformular para ayudar al agente del centro de llamadas a progresar.
- Identificar el grado de autonomía de los miembros del equipo.
- Adaptar los debriefings para avanzar hacia una mayor delegación.
- Discutir sobre los recursos necesarios.

Escenario : Escenarios de llamadas de asesores telefónicos. Debriefing utilizando las herramientas de la primera secuencia.

4) Motivar mediante reuniones estimulantes

- Utilizar las palancas de la estrategia por objetivos.
- Haga que su equipo se mueva con estímulos y microentrenamientos.
- Dar sentido a los objetivos y las acciones.
- Presentar las estadísticas y los resultados del equipo.
- Aplicar las buenas prácticas a lo largo del tiempo.

Ejercicio : Análisis de objetivos, estadísticas y resultados basados en estudios de casos. Realización de una sesión de microformación basada en uno de los temas tratados en la secuencia.

FECHAS

Contacto