

Prestaties van callcenters beheren

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

Ref : MCP - Prijs 2024 : € 1 300 excl. BTW

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 toezichthoudende rol uit te voeren.

PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

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

HANDS-ON WORK

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

HET PROGRAMMA

laatste update: 09/2024

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.

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.
- Kruis oefeningen in het schrijven van verkooppraatjes.*

3) Debriefing gesprekken 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.

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 vak kennis 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, praktijk situaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

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 praktijk stages, 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.

- Debriefings aanpassen om meer te delegeren.

- Maak ruzie over de benodigde middelen.

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

4) Motiveren door stimulerende vergaderingen

- Gebruik de hefboomen 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.

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

DATA

Neem contact met ons op