

DIRECCIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN CON CONTACT CENTER

GLOBAL_
THINKING
GLOBAL LEADERS_

PROGRAMA ESPECIALIZADO – 60 h.

FORMATO: Presencial

ÁREA: Finanzas

OBJETIVOS

- » Adquirir los conocimientos básicos en contabilidad y gestión financiera en la empresa.
- » Dominar los enfoques en contabilidad de costes y técnicas para imputación de costes.
- » Estructurar presupuestos y planes de acción en clave de negocio.
- » Valorar la inversión en calidad en términos de negocio.
- » Calcular los retornos de inversión y rentabilidad de las inversiones con rigor y consistencia.
- » Aplicar el enfoque de Cuadro de Mando Integral a la gestión de un Contact Center.
- » Conocer los principales ratios financieros que se emplean en la empresa y las finanzas.
- » Ser capaces de gestionar el Contact Center con rigor empresarial, interactuar de modo eficaz con el resto de departamentos de la organización, especialmente finanzas y poder realizar una interlocución eficaz con la alta dirección en clave de negocio.

PROGRAMA - FASES

- » Introducción a la contabilidad y Finanzas.
- » Contabilidad de costs – Imputación de Costes.
- » De la contabilidad de costes a la contabilidad de gestión – presupuestos y costes en calidad.
- » Inversiones: retornos y financiación.
- » Cuadro de mando integral.
- » Ratios financieros y consideraciones finales.

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

- » Aportaciones del claustro.
- » Casos prácticos individuales y grupales.
- » Role-plays.
- » Debate y análisis de situaciones reales.
- » Flipped classroom.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Gerentes y Directores de Contact Centers propios. Mandos intermedios y responsables de equipos en un Contact Center. Directivos responsables de las áreas de atención a clientes en empresas usuarias de Contact Centers externalizados. Directivos y profesionales de empresas proveedoras de servicios de atención al cliente.

**Información sujeta a posibles modificaciones en función del diseño final fruto de la propuesta con cliente.*