

GESTIÓN AVANZADA DE OPERACIONES EN UN CONTACT CENTER

GLOBAL_
THINKING
GLOBAL LEADERS_

PROGRAMA ESPECIALIZADO – 60 h.

FORMATO: Presencial

ÁREA: Operaciones

OBJETIVOS

- » Crear, diseñar y desarrollar un Plan de Operaciones.
- » Definir el enfoque estratégico del Contact Center para dar respuesta a las expectativas de los Clientes.
- » Conocer y analizar las actividades críticas en el servicio a Clientes.
- » Dominar las herramientas de planificación, control y seguimiento.

PROGRAMA - FASES

- » Definición y modelos de un Contact Center.
- » Estándares de calidad aplicables a la gestión de los Contact Centers.
- » Gestión de las Operaciones.
- » Emisión de llamadas.
- » Planificación y Dimensionamiento.
- » Definición de procesos, diseño y organización de un Contact Center.
- » Seguimiento y Cuadros de Mando.
- » Modelos de Automatización y Servicios Web.

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

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

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Responsables de Contact Center. Responsables de CRM. Responsables de plataformas de atención. Responsables del área de Internet. Responsables del área de Marketing y Comunicación. Responsables y profesionales de desarrollo de negocio. Profesionales de agencias y consultoras. Consultores del área de Marketing y/o CRM. Responsables de Promociones

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