

# GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UN CONTACT CENTER

**GLOBAL\_**  
**THINKING**  
GLOBAL LEADERS\_

**SEMINARIO ESPECIALIZADO – 60 h.**

**FORMATO: Presencial**

**ÁREA: RRHH**

## OBJETIVOS

- » Cómo aplicar las últimas técnicas de Liderazgo y Coaching.
- » Los procesos de selección y reclutamiento que pueden evitar los altos índices de rotación.
- » El análisis de la evaluación de desempeño y los Sistemas de Retribución y Compensación.
- » La elaboración de un Plan de Comunicación Interno efectivo.
- » La aplicación de un sistema de Gestión por Competencias.
- » Cómo superar las dificultades de motivación de nuestro equipo.
- » La importancia de los Planes de Formación.
- » La visión particular de las Relaciones Laborales.

## PROGRAMA - FASES

- » Presentación, Gestión Integral y Liderazgo de RRHH en CC.
- » Reclutamiento, Selección e Integración de Profesionales.
- » La Comunicación Interna.
- » La Gestión por Competencias y la Retribución como modelo de Gestión de RRHH.
- » El Coaching como modelo de desarrollo y base de la mejora de los resultados y la calidad del servicio.
- » Gestión del Talento y Formación de RRHH en el CC.
- » Gestión del Desempeño.
- » Motivación, Fidelización y Retención.
- » Relaciones Laborales.

## METODOLOGÍA

### **PRESENCIAL:**

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

## A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Responsable de RR.HH. Responsables Operaciones. Responsable de Servicio. Responsables área de Plataformas.

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