

Jakość pracy call centers/help desks

warsztat z cyklu: Call Center Masters
12-13 maja 2008

Call Center Masters

Call Center Masters to cykl szkoleń przeznaczony dla kadry zarządzającej call center/help desk.

Dlaczego na temat jakości?

„Słabej jakości call centers w Wielkiej Brytanii powodują utratę jednego na każdych pięciu klientów i kosztują swoje firmy 2 miliardy funtów rocznie, stwierdza na podstawie przeprowadzonego w 2007 roku badania Merchants Consulting.

18% klientów rezygnuje z usług firmy wyłącznie na podstawie złego doświadczenia z call center, a dalsze 69% rozważa taką ewentualność. Każdy z 8,4 miliona klientów, którzy zrezygnowali ze swojego dotychczasowego dostawcy, odchodzi z biznesem wartym ponad 280 funtów – co daje stratę rzędu 2,3 miliarda funtów rocznie.

„Wiemy, że klienci są zirytowani kiepskimi doświadczeniami z call centers, ale te wyniki powinny zadziałać jak pobudka. Klienci porzucają dostawców takich jak banki i dostawcy dostępu do internetu – i robią to nie z powodów związanych z wysokością odsetek, ani też z szybkością połączeń z netem. W innych branżach, takich jak telefonia komórkowa, dostawcy energii elektrycznej, a także handel detaliczny, dzieje się podobnie”, mówi Martin Dove, Dyrektor Zarządzający Merchants Consulting.

Customer Management, Vol. 15,
No. 5 (September/October 2007), p. 8.

Czas i miejsce

12-13 maja 2008 (poniedziałek-wtorek), Klub Bankowca,
ul. Smolna 6, Warszawa (dojazd od Nowego Światu).

Prowadzący

Dr Marian J. Kostecki

Marian J. Kostecki jest analitykiem rynku call centers oraz właścicielem działającej od 1991 roku firmy MasterPlan (www.masterplan.pl), specjalizującej się w doradztwie i szkoleniach dla call centers. Stworzył w 1995 pierwsze usługowe call center.

Prowadzi największy serwis internetowy poświęconym problematyce telemarketingowej: www.masterplan.pl.

Doktor socjologii. Przez blisko 10 lat uczył na amerykańskich uniwersytetach, m.in. Stanford University, University of Virginia, SUNY-Albany, CSU-Sacramento i Oregon State University.

Autor Poradnika Telemarketera (1997), Telefonicznej rozmowy handlowej (2006), Efektywności i skuteczności w call center/help desk (2006), Glosariusza terminologii call center/help desk (2007).

Od 2005 jest Prezesem Zarządu Stowarzyszenia Managerów Call Center



Tematyka warsztatu

1. Czym jest jakość pracy call center? W jaki sposób można i należy ustalać poziom jakości? Jaka jest realizacja między pomiarem jakości a miarami jakościowymi? Do czego może służyć wiedza o jej poziomie? Czy jakość przekłada się na wzrost dochodu i zysku?
2. Kto może i kto powinien poświadczać poziom jakości pracy call center: kierownictwo call center, niezależne firmy badawcze, klienci? Co zrobić, jeśli opinie tych podmiotów są rozbieżne?
 - Uczestnicy dokonają analizy wyników badania przeprowadzonego na początku roku 2007 przez Gazetę Prawną i Open Finance. Badanie dotyczyło jakości pracy infolinii bankowych.
3. Jakimi narzędziami badania poziomu jakości pracy call center dysponujemy? Czy jakość da się trafnie mierzyć? Czy istnieją uzgodnione miary jakości? Jakich mierników jakości pracy call center warto używać, a jakich nie? Jak jest miejsce „service level” (poziom jakości), chyba najbardziej popularnej miary, wśród innych miar jakości?
 - Uczestnicy dokonają próby stworzenia narzędzia do oceny jakości rozmów prowadzonych przez konsultantów telefonicznych. Poznają przy tym metodykę oceniania rozmów, zapoznają się z przebiegiem procesu tworzenia narzędzia oceny i kalibrowania go.
4. Czy ilość jest wrogiem jakości?
5. Jaki wpływ na jakość pracy call center ma technologia, systemy informatyczne, procesy naboru i oceny kadr, styl zarządzania? Czy jakieś czynniki są ważniejsze od innych?
6. Czy jest miejsce w Polsce na popularny na Zachodzie benchmarking?
 - Zostanie przedstawionych kilka modeli benchmarkingu. W dyskusji zastanowimy się na plusach i minusach każdego z nich.

Harmonogram

| | dzień I (poniedziałek, 4 lutego) | dzień II (wtorek, 5 lutego) |
|-------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 09:00-09:30 | | warsztat (cz.III) |
| 09:30-10:00 | rejestracja | |
| 10:00-13:00 | warsztat (cz. I) | |
| 13:00-14:00 | lunch | lunch |
| 14:00-17:00 | warsztat (cz.II) | zakończenie o 15:00 |

Materiały

Każdy z uczestników otrzyma:

- Efektywność i skuteczność: Miary skuteczności i efektywności pracy contact center, call center, help desk (ruch przychodzący). moimzdaniem.pl, Warszawa 2006, 116 stron
- Glosariusz terminologii call center/help desk: 1155 terminów anglo- i polskojęzycznych. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, 340 stron.

Organizator

- Organizatorem jest MasterPlan. W sprawach merytorycznych proszę się kontaktować z Marianem J. Kosteckim; kostecki@masterplan.pl.
- Logistyką (rezerwacją miejsc, płatnościami) zajmuje się biuro MasterPlanu. Osobą kontaktową jest p. Kasia Wiśniewska, biuro@masterplan.pl, tel. 022 40 90 129.

Patronat

Stowarzyszenie Managerów Call Center.

Opłaty dla uczestników

| | członkowie | rejestracja wczesna (na 2 tygodnie przed) | rejestracja normalna (na mniej niż 2 tygodnie przed) |
|-----------|------------|--|--|
| I osoba | 2400 zł | 2700 | 3000 |
| II osoba | 2000 | 2250 | 2500 |
| III osoba | 2000 | 2250 | 2500 |

Uwaga: Call Center Masters jest szkoleniem, a więc jest zwolnione z podatku VAT.

Rejestracja

Wypełnij formularz, do którego link znajduje się na stronie www.masterplan.pl/rejestracje/ lub skontaktuj się z p. Kasią Wiśniewską, biuro@masterplan.pl; tel. 022 40 90 129. (uwaga: biuro pracuje w niepełnym wymiarze godzin)

Dojście/dojazd

Klub Bankowca (www.klubbankowca.pl) mieści się w stylowym, wolnostojącym budynku u stóp Skarpy Wiślanej. Idąc od Nowego Świata, Alejami Jerozolimskimi w stronę Wisły i Mostu Poniatowskiego, miniesz po prawej stronie Alei, Muzeum Narodowe i Muzeum Wojska Polskiego. Początek Skarpy Wiślanej stanowi Dworzec Kolei Średnicowej „Warszawa Powiśle”. W dół skarpy, w stronę parku, prowadzą szerokie schody.

Z Dworca Centralnego taksówką w stronę Wisły do Dworca Kolei Średnicowej „Warszawa Powiśle”, a następnie schodami w dół.

Taksówka nie powinna kosztować więcej niż 15 zł, a przejazd trwać dłużej niż 10 minut.



Więcej na temat CC Masters i CC Masters bez świadków

Lista dotychczasowych tematów i uczestników oraz dokumentacja fotograficzna znajduje się na witrynie www.masterplan.pl/masters/.

Na tej samej stronie informacja o **Call Center Masters 1:1**, czyli o miarach efektywności i skuteczności bez świadków.