

Call Center's – Organização e Gestão de Call Center's

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes de conhecimentos, métodos, técnicas e procedimentos para iniciar ou melhorar o serviço ao cliente no *Call-Center*.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos serão capazes de:

- Fundamentar a necessidade da criação de um *Call-Center* na empresa;
- Definir os passos para organização e desenvolvimento de um *Call-Center*;
- Diferençar as aplicações de um *Call-Center*;
- Operacionalizar a gestão das equipas de um *Call-Center*;
- Criar uma cultura de acompanhamento e controlo de resultados.

Destinatários

Este Curso destina-se a Dirigentes, chefias de topo e intermédias, nomeadamente: Coordenadores de Grupos de trabalho; Técnicos de Gestão de Clientes; Técnicos de Atendimento e Profissionais que colaborem em funções de atendimento.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - *Call-Centers* – Necessidades e Realidades Atuais

- Aumentar a orientação para o cliente
- Investir na personalização e na qualidade da relação

Módulo II - O Porquê do Serviço ao Cliente

- O tempo não pára. As oportunidades não esperam são cada vez maiores
- O passado não volta
- Cabe-nos a nós a mudança
- Somos o que queremos e o que sabemos

Módulo III - Recursos Humanos – São as Pessoas que irão Iniciar e Manter o Contato

- Não há bons resultados sem investimento
- As equipas de vendas não funcionam se a transformação não for permanente

Módulo IV - Escolher e Construir os Melhores Recursos Humanos – uma Opção Estratégica Fundamental

- Recrutar e selecionar corretamente
- Construir e atualizar os programas de acolhimento e formação
- Desenvolver o pessoal consoante as necessidades

Módulo V - *Call-Centers* e os seus Cenários

- Aplicações
- Filosofia e princípios do atendimento no *Call-Center*
- Para quê criar um *Call-Center*

Módulo VI - A Gestão da Equipa no *Call-Center*

- Construir a equipa
- Orientar os seus membros
- Corrigir falhas e descontrolos
- O sistema de comunicação interno

Módulo VII - Os Resultados Foram Atingidos?

- Definir, acompanhar e controlar resultados
- Criar a cultura da eficácia e da eficiência
- Como melhorar, sempre, os resultados

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.